

GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATICS SERVICES STRATEGIC UPDATE TO 1995-99 BUSINESS PLAN

CAI
PW70
-1996
G57



GTIS MISSION

To provide common information management and information technology services to facilitate universal access to information throughout the federal government and its client community, and to provide departmental IM/IT services to Public Works and Government Services Canada.

THE FOCUS of this Strategic Update is primarily external to GTIS' home department, Public Works and Government Services Canada. The PWGSC Information Management Plan outlines GTIS' IM/IT activities in support of the department's programs and administration.

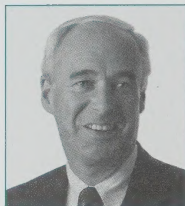
DID YOU KNOW...

- ◆ GTIS provides mainframe, mid-range and Unix facilities management services to 17 departments and 61,000 users.
- ◆ GTIS is the designated primary Government of Canada Internet site, which has had over three million visits since its establishment in 1995-96.
- ◆ GTIS manages over 300 business software applications for PWGSC valued at \$300 million and, in 1995-96, contracted with 93 private sector companies for professional services to help manage these applications.
- ◆ GTIS buys \$3.5 million in bandwidth facilities monthly, making it one of the largest purchasers of bandwidth in Canada. GTIS' co-ordination of federal requirements continues to save taxpayers \$4 to \$6 million annually.
- ◆ GTIS manages the systems used to generate pay cheques and direct deposit payments for approximately 250,000 federal employees.
- ◆ GTIS manages over 240,000 connections for its local shared telecommunications services.
- ◆ GTIS' electronic messaging service enables 200,000 federal employees to exchange electronic mail with other departments, provincial governments and the public.
- ◆ GTIS manages the standard payment system which generates over 200 million payments annually for Canadians, including T-1 income tax refunds, Old Age Security, Canada Pension Plan and child tax benefits.

TABLE OF CONTENTS

A Message from Phil McLellan	4
Executive Summary	5
Highlights of 1995-96 Achievements	6
Changing Times	14
Mapping Our Course	16
On the Highway to the Third Millennium	19
Financial Comment	26





A MESSAGE FROM PHIL MCLELLAN

Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS) is pleased to present the *Strategic Update* to its 1995-99 *Business Plan*. The *Update* highlights GTIS achievements over the past year, outlines priorities for the coming year, and articulates our evolving vision for accessible, affordable and responsive federal government services using information management and information technology (IM/IT).

A key centre of IM/IT expertise within the federal government, GTIS offers technical solutions and advice that allow departments and agencies to serve Canadians more effectively and efficiently. Our access to technologies, highly-trained staff and unique government insider customer perspective bring unmatched benefits to customers.

GTIS is an enthusiastic supporter of government initiatives to apply technology's benefits to the federal community to conserve public resources and promote a climate for jobs, growth and new investment in Canada. We also provide the government's "on-ramp" to the information highway.

Following the *Business Plan* road map, in the past year GTIS introduced network management, facilities management, electronic commerce, Internet and data warehousing services. We also continued the implementation of workstation management and data centre consolidation initiatives. These successes, which we achieved through collaboration with our customers and the private sector, bode well for our continuing ability to lead the way in making government work better.

We also undertook a thorough internal review, leading to the categorization of all GTIS services and functions into three groups: core, common and general. While we will remain involved in core and common services, those identified as general are available from a number of optional sources. In a time of limited resources, the organization must focus its efforts on those services where it provides a clear added value; otherwise, alternative sources must be sought. Most importantly, we have decided that our role is more appropriately in service management, rather than in service delivery.

Although our focus is changing, our emphasis on planning and implementing infrastructure and common services to support government policy continues, as does our commitment to managing service delivery and performance through partnerships with the private sector.

Crucial to ongoing viability and relevance, change also brings uncertainty and opportunity. We have therefore implemented a Career Management Project to assist employees to adapt and flourish in the new environment. Our employees are responsible for our past successes; their continued commitment to GTIS will ensure our future.

PHILIP M. MCLELLAN
Assistant Deputy Minister
Government Telecommunications and Informatics Services

EXECUTIVE SUMMARY

The past year has seen significant changes in government, the regulatory environment, and the telecommunications and informatics industries. In response to these circumstances, and the continuing squeeze on federal resources and growing competition in the marketplace, GTIS has adopted four key strategies to meet the information management and information technology challenges of the last half of the final decade of the 20th century.

Resulting from our in-depth review of each product and service for relevance, contribution and affordability, these strategies will see GTIS adopt a service management role, emphasize the establishment of a common electronic infrastructure, focus on information management, and explore and evaluate alternative service delivery options.

The new strategies will permit us to respond effectively to government demand, achieve economies of scale, exploit increasing competition in the marketplace, and identify and develop services in new niche markets. We will also serve new alternative delivery agencies within our home department, Public Works and Government Services Canada (PWGSC), and the rest of the federal government.

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission decision to forbear from regulating most long-distance carriers means that the federal government must implement new procurement processes to be in a position to respond quickly and effectively to changes in the marketplace. GTIS has led a cross-governmental team to devise these new procurement processes, which will be implemented before the end of the fiscal year.

GTIS responded to the growth in the Internet by establishing and maintaining Publiservice, the federal government Intranet, and the Canada Site, the Internet window on the federal government, its programs and services. GTIS also uses the Internet as the carrier for such applications as Web500 and Direct 500, the principal federal electronic directories. The Internet gateway has also extended the reach of federal E-mail users to the entire

world. We are especially excited about the potential of information management services, and will be establishing a new operating group for information management initiatives, which are assuming ever-increasing importance in the federal environment. This new group will complement our already-existing Strategic Business Units which promote integration of technologies within our services portfolio.

GTIS continues to serve as IT manager and authority for PWGSC, and to provide the infrastructure for the

In all we do, we strive to contribute to government, improve services, achieve operational savings and efficiencies, and manage human resources effectively.

department's common and shared services. Using the experience and leverage gained through support of PWGSC programs, GTIS offers infrastructure services to the broader federal community.

In this regard, we are currently involved in discussions with the Treasury Board Secretariat on major issues related to GTIS revolving fund activities. Although it is generally accepted that revolving fund operations are more suitable for optional common services, an appropriation may be required to accelerate the deployment of a common electronic infrastructure to enable departments to interconnect with each other, their external partners and the public.

The economies of scale that GTIS achieves for the community result in lower costs government-wide, while its common solutions reduce duplication and contribute to efficiencies.

GTIS applies a strict yardstick to its activities. In all we do, we strive to contribute to government, improve services, achieve operational savings and efficiencies, and manage human resources effectively. The observation of these departmental Business Plan principles guarantees GTIS' ongoing viability and relevance.

HIGHLIGHTS OF 1995-96 ACHIEVEMENTS

In 1995-96, GTIS intensified its efforts to make government work better, improve services, save money, and help our people be their best. In the last 12 months, GTIS incorporated several of PWGSC's Corporate Services functions into its operations and focused on the provision of integrated business solutions to clients. As well, GTIS established a dedicated branch to provide information management services to PWGSC. The organization also launched six Strategic Business Units — multi-disciplinary, cross-functional teams that deliver common service solutions to customers. Here is how we did at:

MAKING GOVERNMENT WORK BETTER

IT IS NOW EVIDENT to all that informatics technology is essential to the federal government's efforts to streamline business processes, reduce costs and improve services. It is equally apparent that a common electronic infrastructure enhances and maximizes technology's benefits, leading to open solutions and reducing costly overlap and duplication.

Development and implementation of the Government Enterprise Network (GENet) has contributed significantly to a common federal infrastructure. Linking 57 government departments and agencies in the Ottawa-Hull area, and with a presence in four other cities, GENet facilitates single-window access to common systems applications. As such, GENet transforms dedicated departmental networks into a virtual network for the government of Canada.

MANAGING SERVICES AS WELL AS TECHNOLOGY

GTIS has the expertise to take on a range of informatics projects. In a day when clients have fewer and fewer administrative resources to use on systems management issues, many are turning to GTIS for support. That makes us an ideal partner for even such an experienced user of information technology as the Department of National Defence. When DND wanted a new wide area network with national reach, the department asked us to provide technical and contractual support. We delivered.

The Defence Wide Area Network (DWAN) links existing metropolitan area networks at all Canadian Forces bases, and supports a range of other applications. GTIS managed key elements of the bid process, including writing the Requests for Proposals, and evaluating proposals. GTIS administers order processing, billing and administration as DWAN moves to full operation.

According to Major André Brassard at National Defence, "We tended to go to carriers directly but we wanted to see what GTIS could offer. They added value to our co-operative efforts to make this happen." Major Brassard is already looking forward to even more opportunities "to take advantage of GTIS support" for DWAN.

"We tended to go to carriers directly but we wanted to see what GTIS could offer. They added value to our co-operative efforts to make this happen."

MAJOR ANDRÉ BRASSARD
DEPARTMENT OF NATIONAL DEFENCE

AS THE PRIMARY Internet site for the government of Canada, GTIS manages both the federal government Intranet, Publiservice (at <http://publiservice.gc.ca>), and the Canada Site (at <http://canada.gc.ca>) the world's Internet window on the Canadian government, its programs and services.

Publiservice provides links to the home pages of federal departments, agencies and Parliament. It also maintains an up-to-date database of speeches, media summaries, news releases and reports, and serves as a carrier for common services such as electronic directories.

BRINGING DOWN THE BUDGET — ON LINE

Budget Day is the most important day of the year at the Department of Finance. However, the traditional line-ups of people waiting to pick up copies of the budget documents are getting shorter — thanks to GTIS.

Trent Reid is Chief Librarian at Finance. For the past two years he has worked with GTIS to put the budget on line. While the Minister is giving his speech in the House of Commons, an information delivery system organized by a Finance/GTIS team makes the documents

"It was a learning experience for both sides — an excellent example of a team coming together to learn and develop something new."

TRENT REID
CHIEF LIBRARIAN, DEPARTMENT OF FINANCE

available to Internet subscribers around the world. Investment analysts, economists and Canada watchers from Tokyo to Toronto can download material, giving them the same information as people on-site in Ottawa.

"This is a partnership where GTIS provides the delivery system and we provide the data. When we first set up the system, it seemed like rocket

science. This year we had no real glitches — it was like we could do it in our sleep. It was a learning experience for both sides — an excellent example of a team coming together to learn and develop something new. And customers have been very happy."

HELPING DEPARTMENTS maximize the Internet's potential as an interactive communications utility, the Information Delivery Services unit offers a portfolio of tools, technology and expertise which provide support in publishing on the 'Net, including assistance with hypertext mark-up language (HTML), graphics, and the creation of home pages.

To facilitate electronic communications within the federal community and between government and the rest of the world, the Electronic Commerce Services unit launched its Government Electronic Directory Services (GEDS). Offered on both Publiservice and the Canada Site, GEDS is one of the largest electronic directories in the world, providing up-to-date directory information on nearly 170,000 federal public servants.

One of our top success stories, the Government Message Handling Service (GMHS), which allows dissimilar E-mail systems to communicate, became even more valuable to the federal community when we introduced an Internet gateway. Simplified address translation and other enhancements guarantee that traffic through the Internet gateway will continue to increase; so far, the volume of Internet traffic on GMHS has been growing by about 10.5 per cent monthly since the gateway was first implemented in September 1995.

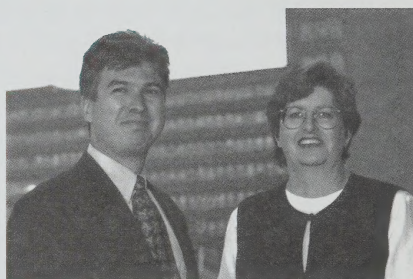
Another new electronic commerce service is the Government Electronic Data Interchange Service (GEDIS). Recently enhanced by the implementation of an electronic messaging gateway and the integration of a shared public key infrastructure service, GEDIS ensures secure electronic commerce transactions inside and between departments, and between the federal government and the private sector.

ELECTRONIC COMMERCE SOLUTIONS AT NATURAL RESOURCES CANADA

The biggest cost in some transactions is the accounting paperwork. A process utilizing credit cards and Electronic Data Interchange (EDI) could bring that cost down by approximately \$5 million annually at Natural Resources Canada (NRCan).

According to Anne Grebenc, Assistant Director of Financial Systems and Training, "Our project uses credit cards for low dollar value purchases coupled with EDI to avoid paper and settle accounts electronically." NRCan is using the Government Electronic Data Interchange Service (GEDIS). The GEDIS solution starts with an audited and secure EDI service. It adds electronic messaging to support transactions with other departments, service providers and banks.

NRCan switched from another EDI supplier because GTIS offered opportunities for cost savings and better service. Ms Grebenc says, "GTIS has been excellent. They convinced us they could provide better service and a better price and they were right. We are very happy with our business relationship with GTIS."



GTIS' Paul Allaire with NRCan's Anne Grebenc

SHOWING OFF CANADA'S TELECOMMUNICATIONS SAVVY

When the world comes to visit, it needs the latest telecommunications services. It also relies on solid project management behind the scenes to ensure the smooth operation of those services. When GTIS is part of the answer, the world gets what it expects. That was the scene in Halifax at the summit of G-7 leaders in June, 1995. Three thousand delegates and 2,500 media came to the city for the annual event and they all depended on GTIS.

Government officials from all participating countries, international media and the staff of the Summit Office were clients for a range of services. These included a local area network for international E-mail, hardware and software installations and application support.

"The G-7 Summit is a chance to show off what a country can do. Canada has a strong international reputation for telecommunications excellence. GTIS helped us to show the world just how cutting-edge and how organized we really are."

DAVID MACINNIS, ADVANCE MEDIA CO-ORDINATOR
OFFICE OF THE PRIME MINISTER

Supplying about 100 personal computers was also part of the service.

According to David MacInnis, Advance Media Co-ordinator in the Prime Minister's Office, "The G-7 Summit is a chance to show off what a country can do. Canada has a strong international reputation for telecommunications excellence. GTIS helped us to show the world just how cutting-edge and how organized we really are."

The GTIS Atlantic Technical Services group achieved that result after months of effort leading up to the Summit. They finished off with a 24-hour a day commitment, in the days before and during the event itself. So, when the night shift got a call from Prime Minister Chretien's staff for two more computers and printers, they were ready. Efforts such as these set a new standard in informatics support for summits.

GTIS ALSO HELPS government work better by operating The Institute for Government Informatics Professionals, a human resources infrastructure building tool and government-wide learning centre that offers university-accredited programs in business and technology skills to the federal information management and

information technology community. GTIS manages the curriculum and registration, and Institute programs are delivered through a partnership with Canadian universities.

GTIS has extended its facilities management services to all government departments and now serves 61,000 users of mainframe, mid-range and Unix services.

THE MOUNTIES ALWAYS GET THEIR CALL

Communications are essential to modern policing. However, RCMP personnel face a special challenge because they can be hundreds of kilometres away from even radio contact. That's why the Mounties signed up early for GTIS' new Government Mobile Satellite Services (GMSS).



The RCMP's Steve Connolly with GTIS' Rhodena MacDonald

Steve Connolly is RCMP Director of Informatics. He points out, "Our number one priority is to communicate with each other, and we operate in many regions where satellite technology is an ideal answer. Our people are already saying this is great stuff." The new technology has proven its merit on boats along the Labrador coast, and on snowmobiles above the Arctic Circle.

The next step will link these mobile satellite terminals with the National Police Services Network. That will give personnel on the Trans-Labrador Highway or search and rescue teams in the Northwest Territories the same access to central databases as their colleagues in Vancouver or Halifax.

GMSS has an important place in the RCMP's communications plans and so does GTIS. Mr. Connolly notes, "The RCMP has always had a good relationship with GTIS. I have great respect for their whole team." GTIS keeps earning that reputation with innovations across a range of telecommunications initiatives to reduce costs and improve services to the RCMP.

IMPROVING SERVICES

A growing area of GTIS activity is in common and shared administration applications. One example is the deployment of the Common Departmental Financial System (CDFS) in ten federal departments and agencies. GTIS has also entered into a partnership agreement with the supplier, allowing the private sector to market CDFS to other levels of government, thus extending its value to public services all across Canada.

The organization has been preparing for the full adoption of PeopleSoft, the commercial leader in human resources management systems. Already providing technical services in direct support of customer implementation projects in three government departments, GTIS has also completed a detailed analysis of requirements for an interface between this Windows-based human resources application and the government pay system.

BUILDING FROM THE GROUND UP

The creation of new departments offers new informatics challenges. Legacy systems have to be coordinated. New, more comprehensive structures need to be established. As J.P. Lortie, Director of Architecture and Data at Citizenship and Immigration Canada points out, "When CIC was created we had a multitude of platforms and it was very difficult to get the same answer to a question." CIC's response was to create a data warehouse that would hold a range of corporate knowledge including statistics, publications and human resource information.

Lortie describes the next step. "We kicked off the project and GTIS came to us with an offer to help us manage it. This was attractive since we are a young department. We thought we could benefit from the experience of GTIS." And CIC did through a turnkey data warehousing solution.

GTIS handled the installation, operating systems configuration, backup and recovery architecture. The organization has taken on extra initiatives, such as providing a lab known as "The Playpen" for CIC to test software. Lortie says the working relationship has been very good and that GTIS has provided excellent service. He sees this as a starting point for a future environment where client data could be tracked from the time a person first applies to come to Canada, right up to the day the applicant becomes a citizen.



CIC's J.P. Lortie with GTIS' Alex Carrillo

SAVING MONEY

Many federal employees work off-site or are mobile. These include auditors who work on the premises where an audit is being undertaken. In such instances, it is not cost-effective for departments to maintain permanent offices for their employees. In partnership with PWGSC's Real Property Services and Consulting and Audit Canada (CAC), GTIS launched a hoteling initiative, or "just-in-time" office concept, for the CAC audit staff. Under this scheme, CAC makes temporary offices available to staff who usually work elsewhere, rather than maintaining permanent offices that would be empty most of the time. Employees working off-site are provided with secure

remote access to LAN-based applications and databases. Consulting and Audit Canada expects to realize an accommodation savings of 25 per cent or \$234,000 annually through this initiative.

In the past year, other initiatives assisted the federal government to realize significant savings, and contributed to Program Review downsizing objectives. These measures include the rationalization of the five PWGSC data centres to two facilities, which process the data processing workloads of 18 federal departments and agencies. Eleven regional cheque production sites have been consolidated to six, with one print centre in Ottawa-Hull serving 15 new customer departments.

BIG IMPACTS FOR SMALL AGENCIES

The Tax Court of Canada (TCC) is typical of many small government agencies. It wanted to improve its existing local area network in Ottawa and link three regional locations. But, as Bruce Shorkey, TCC Director of Financial and Informatics Services notes, "One problem in small organizations is that you have very limited expertise. GTIS came up with a great price and the expertise we needed."

Another supplier offered what seemed like a good price on the hardware, but service and support were going to be an extra and unknown cost. TCC opted for a GTIS turnkey solution that covered everything, kept hardware costs low, and built on existing equipment. It uses the GTIS Government Enterprise Network Management Services, Government Frame Relay Service and purchased routers.

"If there was a problem, I saw [the GTIS team] in the computer room in five minutes. I've never had service like that from anybody."

BRUCE SHORKEY, DIRECTOR OF FINANCIAL AND INFORMATICS SERVICES
TAX COURT OF CANADA

This solution means expected savings of \$10,000 in the first year. In addition, GTIS' advice and experience also saved TCC about \$6,000 in connecting its existing VAX computer

to the network. This was an example of the GTIS commitment to service that Mr. Shorkey saw. "If there was a problem, I saw [the GTIS team] in the computer room in five minutes. I've never had service like that from anybody." For a small agency, that meant no interruptions in service, a better price and reliable expertise — a winning combination.

PRESSURED BY Program Review requirements and continuing budgetary restraint, departments asked us to introduce a more effective and less burdensome billing process. In response, GTIS established a highly-motivated team which developed and implemented the Services Repackaging Initiative.

This innovation combined 29 telecommunications products and services into three service "suites", reducing invoice volumes by over 75 per cent, and replacing paper with valuable on-line telecommunications management information. Further savings in departmental administrative

costs were achieved through streamlining internal government billing functions, enabling us to reduce rates for customers. The team received a Minister's Award in recognition of its dedication, determination and professionalism, and its contribution to cost reduction.

Over the past year, as a result of market trends, services repackaging and sound business decisions, GTIS reduced the cost of voice and data telecommunications services to its customers by \$9 million and helped departments reduce their telecommunications administrative expenses by an estimated additional \$4 million.

RESPONDING TO THE DYNAMICS OF A CHANGING TELECOM WORLD

In late 1995, the federal community called on GTIS to help devise a response to the CRTC forbearance decision. GTIS answered by outlining an approach for establishing an alternate procurement process. Since then, the organization has actively participated in and chaired several interdepartmental committees whose membership included representatives from the Treasury Board Secretariat (TBS), PWGSC Supply Operations, and other departments. These committees addressed both the procurement process and the technical specifications associated with deregulated telecommunications services.

GTIS demonstrated its technical competence, industry intelligence, customer intimacy and objective corporate integrity in responding to this watershed event in Canada's telecommunications industry. In referring to GTIS' involvement in chairing the Telecommunications Services Renewal Working Group, TBS' Bernie Gorman, Assistant Secretary, Information Management, Systems and Technology Sector, noted "... the critical importance of [GTIS'] professionalism and inspired leadership to the successful completion of this project under difficult circumstances."

GTIS' involvement in such exercises is a reflection of our awareness that managing change demands objective dialogue and effective communications between internal customers, external suppliers and stakeholders in the machinery of government.

TEAMWORK AT TRANSPORT CANADA

Transport Canada and GTIS have been partners for a long time. Three years ago, Transport hired GTIS to take on the management of the Transport Canada Internet (TCI) Project, the internal backbone network for the department. According to Borys Koba, Project Director for TCI, "We took the leap of faith and it has proven to be beneficial." That successful venture paved the way for the next step. In 1995, Transport Canada moved TCI traffic linking 1,200 departmental employees to GTIS' Government Frame Relay Service, a common backbone network.

"We're a knowledgeable user and we benefit from the one-stop shopping that we can get through GTIS. We have built a very tight working relationship. They have continued to improve and want to continue to improve."

BORYS Koba, TCI PROJECT DIRECTOR
TRANSPORT CANADA

The switch was accomplished with no noticeable impact on users — its real impact was on the bottom line. According to Mr. Koba, "The quality of service remained the same. The cost-effectiveness has increased." Ask Mr. Koba how much and he says, "The payback time on our investment was only one month." Overall estimates are that the switch will save Transport Canada at least \$540,000 annually.

Borys Koba explains why he looks to GTIS for a full-service solution. "We're a knowledgeable user and we benefit from the one-stop shopping that we can get through GTIS. We have built a very tight working relationship. They have continued to improve and want to continue to improve."

LOCATED ACROSS CANADA, our regional offices offer departments a strategic advantage, because they provide far-flung federal offices the same GTIS technical expertise and cost-effective services coast-to-coast-to-coast as those

enjoyed by customers located in the Ottawa-Hull area. Regional offices have also been instrumental in championing partnering initiatives with other levels of government.

TWO GOVERNMENTS — ONE PARTNERSHIP

The GTIS mandate does not stop at federal departments and agencies. The Yukon territorial government in Whitehorse has seen its long distance phone bills drop sharply thanks to an arrangement made by GTIS.

GTIS' Pacific region team was involved in negotiations with the local carrier for savings on federal local and long distance activity. This is a normal part of GTIS' commitment to get our customers the best telecommunications rates possible. However, identifying linkages among customers with common needs is a GTIS strength. To achieve greater savings on the long distance account, Pacific region approached the Yukon territorial government. The idea was to add their calling volume to federal traffic. Whitehorse saw the potential immediately and came aboard. The result was a 70 per cent cut in their average long distance rates.

"GTIS has been great to deal with and they always try to accommodate our needs. They treat this as a business and they treat us as a customer."

PETER LAIGHT, DIRECTOR
INFORMATION SERVICES BRANCH, YUKON DEPARTMENT OF GOVERNMENT SERVICES

"It was more than costs of calling south of 60 that dropped," says Peter Laight, Director of the Information Services Branch in the Yukon Department of Government Services. "With this arrangement, we eliminated a lot of transaction costs since we don't have individual phone bills now. GTIS has been great to deal with and they always try to accommodate our needs. They treat this as a business and they treat us as a customer."

HELPING OUR PEOPLE BE THEIR BEST

Although GTIS is a branch of PWGSC, one of Program Review's "most affected departments", our early commitment to Program Review allowed us to achieve our full-time equivalent reduction target for 1995-96 without having to lay off employees. Our core function review provided us with the basis to re-assess business directions for the future, to deal with further workforce reductions, and to determine how to reskill employees to meet future requirements. This review will continue throughout the remaining phases of Program Review I and II.

To respond to employee career development needs in these rapidly-changing times, GTIS introduced the

comprehensive Career Management Project (CMP), which describes the skills and competencies the organization requires to meet its business objectives, and helps employees identify their strengths and areas for development. Having assisted them to define their career plans more effectively, the CMP then aids staff in determining the training and work assignments needed to fulfil those plans.

GTIS is also committed to open and frequent communications with employees, so that as organizational or other changes arise, they are shared immediately with staff.

CHANGING TIMES

NEW ENVIRONMENT

GTIS does not believe in standing still. We pay close attention to what is going on in the world around us — to understand our customers' changing needs, and to identify new solutions that will add greater value at lower cost. Here is what we see:

Amidst all the other challenges of life in the '90's, Canadians are concerned about government's ability to respond to their needs as we approach the third millennium. With time and money both limited commodities, the public is increasingly demanding responsive and convenient access to government services.

GTIS is also influenced by the emerging knowledge-based economy, which has been spurred by the burgeoning growth of the high technology industry. More private-sector players, increasing demand, and changes in telecommunications regulation all add to the complexity of acquiring IM/IT services. In particular, the decision of the CRTC to forbear from regulating a broad range of telecommunications services will have a substantial influence on how GTIS provides its services.

In the last year, continued downsizing and budgetary pressures have resulted in further refinements in government priorities. Designed to achieve public sector renewal, the federal Program Review exercise directs government to clarify federal roles and responsibilities, ensure that resources are devoted to the highest priorities, and respond to the public's demands for a better, more accessible and affordable government. The realization of these and other Program Review recommendations has had a major impact on the federal community. At the same time, the five-year freeze on salaries is leading federal informatics specialists to seek employment in the more financially-rewarding private sector.

Service renewal initiatives have resulted in government's growing awareness of the contribution of information management and information technology and its underlying infrastructure to the delivery of efficient and cost-effective services to the public.

As an optional service provider, GTIS is not in a position to bear the costs of funding the development of government-wide electronic infrastructure alone, yet our mission requires us to facilitate universal access to information throughout the federal government and its client community. We are consulting with other government stakeholders on this matter, as a successful resolution is critical to the timely deployment of a common technology infrastructure.

Other important influences include the *Action Plan for the Information Highway* and the federal budget. Calling for a national framework to accelerate Canada's continuing evolution as a key player in the global economy, the *Action Plan* recognizes the need to manage government information as a shared strategic

We live in exciting times, and are challenged to change. Our new service management role will allow us to rise to that challenge, and realize our top priority — the provision of the crucial common infrastructure that will ensure federal access to the information highway's fast lane.

and national resource. It urges government to become a model user of the information highway. It also recommends that the private sector, on behalf of all Canadians, invest in electronic infrastructure, bearing the risks and reaping the rewards.

Like the *Action Plan*, the February federal budget recognized the importance of the high technology sector in promoting job growth. Maximizing federal reliance on that sector not only fosters success in the industry, it creates employment for highly-skilled knowledge workers.

NEW APPROACHES

The obvious answers to all these requirements lie in new ways of doing business, innovative technological solutions, and the integration of common services across departments.

Squeezed financially and operating with a shrinking workforce, many medium-sized and smaller departments are turning to external sources for common and shared services, allowing them to concentrate on their primary program responsibilities.

No longer wed to the concept of doing everything in-house, the federal community is exploring new ways of providing service to the public, including contracting out, partnerships with the private sector and other levels of government, alliances between departments and employee takeovers of specific functions. Departments are seizing on the Internet to provide information to Canadians, and are collaborating more closely to reduce costs and improve service delivery.

In its ground-breaking document, *Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology*, Treasury Board endorsed electronic commerce as the preferred means for government to conduct business. Embracing the *Blueprint's* recommendations, GTIS is taking the lead in developing and implementing electronic messaging gateways, electronic directories and secure on-line applications. The concurrent need for a common electronic infrastructure, emphasis on the consolidation of common administrative systems and support for single-window service delivery continue strongly to influence the government's IM/IT agenda.

Innovative software applications permit the government to manage information holdings more effectively, opening up new possibilities for executive information systems and data warehousing.

Like any living organism, GTIS both affects and is affected by its environment. As the organization exploits technology to assist government to serve Canadians more effectively, the very changes it fosters in the IM/IT industry and within its customer departments lead to evolutionary changes within GTIS

BENEFITS OF NEW ROLE

- ◆ REDUCTION in departmental and government-wide costs
- ◆ IMPROVEMENT of public service delivery to Canadians
- ◆ ENHANCEMENT of private sector business opportunities

as well. To succeed among all these changes, we are transforming GTIS to a value-added service manager and broker of common IM/IT services.

MISSION POSSIBLE

We live in exciting times, and are challenged to change. Our new service management role will allow us to rise to that challenge, and realize our top priority — the provision of the crucial common infrastructure that will ensure federal access to the information highway's fast lane.

MAPPING OUR COURSE

GTIS is powerfully equipped to meet the challenge of these changing times. Our customer intimacy, fostered by a tightly-knit web of account representatives, interdepartmental committees, and focus and user groups, enables GTIS to monitor and respond to changes in customers' circumstances. The organization has been a leader within government in recognizing the new environment and adapting to customers' evolving expectations.

NEW STRATEGIES

Through our carefully-developed Business Plan, early commitment to Program Review, and continued co-operation with customer departments, the Treasury Board Secretariat, and the private sector, we are now well-positioned to implement new strategies that will ensure our continuing ability to provide cost-effective, efficient and responsive services that will allow government to serve Canadians better:

- ◆ Transformation to SERVICE MANAGEMENT ROLE
- ◆ Continued Establishment of COMMON ELECTRONIC INFRASTRUCTURE
- ◆ Support of INFORMATION MANAGEMENT
- ◆ Exploration and Evaluation of ALTERNATIVE SERVICE DELIVERY options

SERVICE MANAGEMENT ROLE

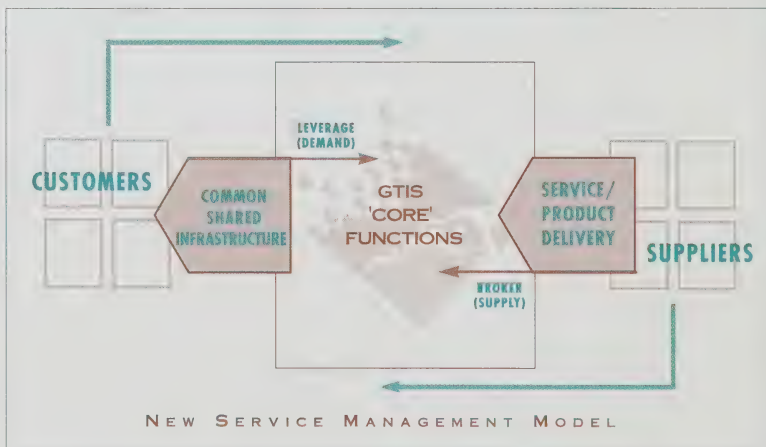
Responding to the rapidly-changing needs of customers and the growing availability of commercial products and services, our new role as value-added service manager allows departments to focus on mandate-specific activities, and provides the private sector increased opportunities to earn a larger share of the government services market. By brokering the common IM/IT needs of government customers, GTIS serves the private sector as a gateway to the federal

community. Through its contribution to public- and private-sector involvement in the development of the information highway, the organization promotes the government's role as a model user of the highway.

COMMON ELECTRONIC INFRASTRUCTURE

GTIS will help improve Canadians' access to government information and services by continued implementation of a common electronic infrastructure which will allow public sector employees to exchange information within government and beyond.

We will enhance our electronic commerce capabilities by introducing new services that will provide electronic



forms, electronic authentication and authorization, and secure messaging. In conjunction with our new electronic directory, electronic data interchange and Internet services,

these initiatives will support electronic commerce within the federal community and between departments and suppliers.

Our focus on managing common information technology architecture and electronic network management services will intensify, as will our attentiveness to the complex multi-vendor service delivery structures necessary for the infrastructure to support single-window access to federal programs.

In acting as an agent of government over the past three decades, GTIS has consistently achieved significant savings for the federal community by negotiating favourable tariffs. Deregulation of the telecommunications sector and new entrants in the industry have created a much more competitive Canadian telecommunications market. Federal procurement policies have been modified to stress benefits and efficiencies. In such a tumultuous environment, our experience in the provision of bandwidth services becomes even more valuable.

INFORMATION MANAGEMENT

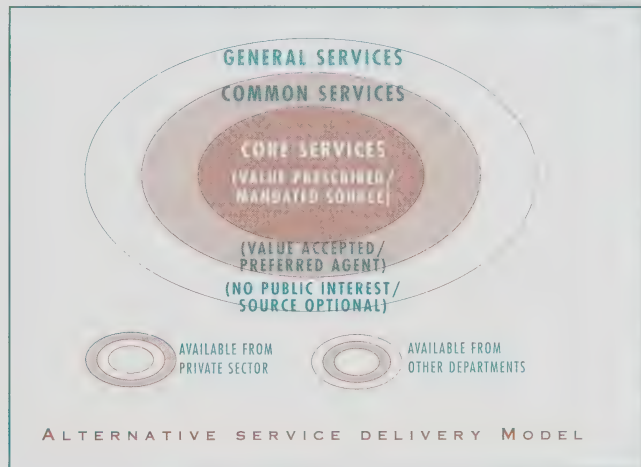
Working with the private sector to improve the management and efficiency of core electronic communications networks and data centre operations, GTIS will introduce several strategic information management services to support single-window initiatives. These new and consolidated information services will be carried on the Government Enterprise Network (GENet).

Managing the government of Canada primary Internet site is only the first of several major initiatives in our evolving information management strategy. We will expand our Internet and electronic publication services, establish a call centre operation incorporating the services of Reference Canada and Enquiries Canada, and enhance data warehousing services to include data care, disaster recovery, and remote vaulting and archiving services.

We will rationalize and consolidate our information management activities into a new operating unit. This unit will work with federal departments and the private sector to ensure cost-effective, government-wide access to information.

ALTERNATIVE SERVICE DELIVERY

The private sector is already key to the delivery of many basic telecommunications and computing services such as bandwidth, data centres, local area network (LAN) and workstation management services. In pursuit of greater operational efficiencies, we will continue to



explore new ways of involving the private sector more deeply in the delivery of services. New Strategic Business Units have demonstrated the strong potential of a multi-disciplinary, cross-functional, private- and public-sector approach to the development and delivery of common service solutions. We will continue to assess our services for relevance, effectiveness and affordability. We will concentrate on adding significant value to services and focus on results, placing less emphasis on doing work in-house.

If there is no accepted added value, mandated requirement, or other compelling reason for the continued existence of a particular service, we will either withdraw completely from its delivery or explore complementary relationships with other service providers. We will continue

to act as a catalyst for government renewal by seeking innovative information management and information technology solutions, and by procuring more of those solutions directly from the private sector.

GTIS will also provide customized solutions for alternative service delivery organizations such as the Single Food Inspection Agency, the Canada Revenue Commission, and the Parks Commission.

MAINTAINING OUR COMMITMENT TO SUCCESS

While the implementation of these new strategies is critical to GTIS' ongoing relevance and ability to respond to customers in changing times, the organization remains committed to those policies which have contributed to our past successes.

Because we have retained our focus on the constant improvement and renewal of our own management culture, that management culture is becoming more outcome-oriented, open and accountable. We are moving to a culture based increasingly on achieving results through innovation and technology. We are defining and clearly articulating objectives, measuring achievements and reporting on results.

We recognize that helping people adapt to a constantly evolving environment is vitally important. Continuous learning, a significant element of the federal information highway strategy, is consequently part of our organizational culture. We offer our employees courses in The Institute for Government Informatics Professionals. Employees can also benefit from in-house training on new applications and technologies such as the Internet. Complementing our core service function review and transformation to a value-added service management role

is the Career Management Project, which is designed to enable employees to meet changing business requirements.

GTIS continues its provision of information management and information technology services in support of PWGSC common service functions such as Receiver General operations, compensation administration, accommodation provision, and procurement on behalf of the federal community. We also serve the department's optional service delivery units.

The PWGSC Information Management Plan (IMP) outlines strategies for managing information and technology in the department and identifies major initiatives that GTIS will undertake during the three-year period from 1996-97 to 1998-99. While this *Strategic Update* addresses plans for our provision of IM/IT common services to the federal government, the departmental IMP covers support activities for the programs and administration of PWGSC itself.

We will continue to act as a catalyst for government renewal by seeking innovative information management and information technology solutions, and by procuring more of those solutions directly from the private sector.

ON THE HIGHWAY TO THE THIRD MILLENNIUM

We believe that Canadians have a right to expect clear, measurable value from the investment of public resources in GTIS. That is why we have developed concrete, realistic actions to accompany our strategies, and performance indicators to measure our success.

SERVICE MANAGEMENT ROLE

Through closer complementary relationships with customers and the private sector, GTIS will:

ACTION PLANS

LEVERAGE economies of scale
EXPLOIT increasing competition in the marketplace
FOCUS on serving small and medium-sized departments while maintaining ongoing relationships with larger departments
IDENTIFY and manage services in new niche markets

PERFORMANCE INDICATORS

REDUCED COST of infrastructure services through increased competition and consolidation of demand
SUCCESSFUL IMPLEMENTATION of a new competitive procurement process
IMPROVED SPEED to market with relevant, open, multi-vendor solutions

COMMON ELECTRONIC INFRASTRUCTURE

In collaboration with customers and the Treasury Board Secretariat, GTIS will improve access to government information and services through continued implementation of a common electronic infrastructure to promote the sharing of information between departments and with other levels of government. To build on the electronic infrastructure and the government's portion of the information highway, GTIS will:

ACTION PLANS

IMPLEMENT enhanced network management services
DEVELOP and support electronic commerce and Internet services
SUPPORT PWGSC's common administrative applications and programs government-wide
CONSOLIDATE data centres and cheque production facilities and examine alternative delivery options
ESTABLISH network security infrastructure to meet federal needs
ESTABLISH a government-wide electronic directory infrastructure
EXPAND GENet geographically by establishing regional nodes
RENEW the electronic messaging transport infrastructure including the Internet gateway and electronic data interchange capabilities

PERFORMANCE INDICATORS

EXTENSION of electronic mail interconnection services
IMPLEMENTATION of standards-based electronic directories and exchange of directory information with other levels of government
ROLL-OUT of enhancements to Government Mobile Satellite Services
INCREASED GENet-provided desktop functionality

INFORMATION MANAGEMENT

To provide a common approach to information management across government, GTIS will:

ACTION PLANS

CREATE a dedicated operating group for information management initiatives
 DEVELOP a comprehensive call centre strategy for the federal government
 SUPPORT the government's single-window initiatives with new information management services
 ADOPT Council for Administrative Renewal (CAR) and Local Shared Support Services (LSSS) program delivery initiatives

PERFORMANCE INDICATORS

IMPLEMENTATION of the information management business group
 ESTABLISHMENT of call centre, data warehousing and electronic publishing services
 EXPANSION of Internet services

ALTERNATIVE SERVICE DELIVERY

In its new role as a value-added service manager and broker, GTIS will evaluate and adopt alternative delivery structures that will produce measurable efficiencies. To meet this objective, GTIS will:

ACTION PLANS

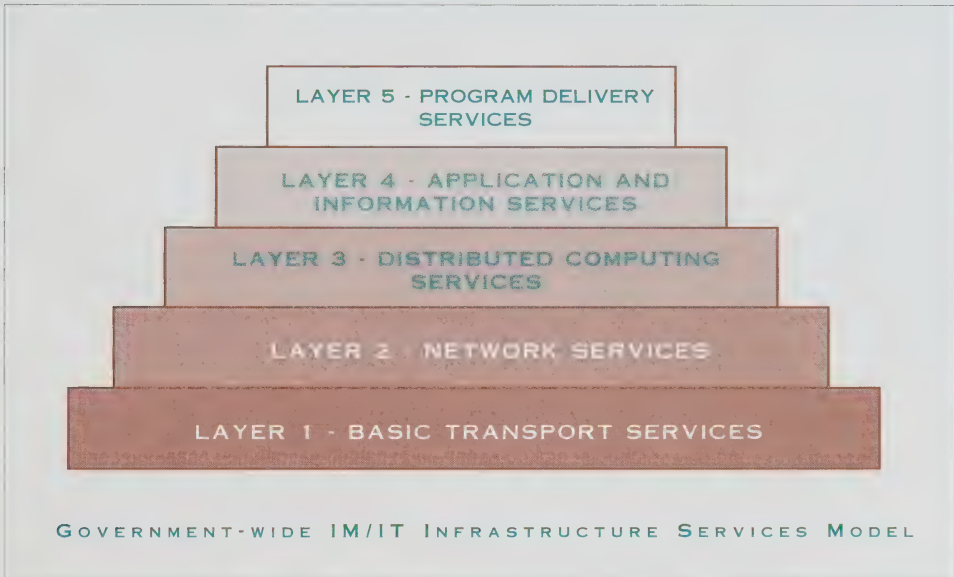
ASSEMBLE metrics and benchmark current service delivery methods to determine the viability of alternative methods
 ANALYZE available alternative delivery options and introduce new service delivery modes where appropriate
 WORK with the private sector to reduce costs for electronic infrastructure and common IM/IT services
 IDENTIFY impediments to establishing alliances with other parties, clarify the collaborative options available within emerging legislative and policy limits, and develop proposals for co-operation
 CREATE strategic business units for new services

PERFORMANCE INDICATORS

IMPROVED response times through new supply and service arrangements
 LOWER unit costs
 REDUCED dependency on customized products and services

NEW AND ENHANCED SERVICES INITIATIVES

Last year, GTIS published the government-wide IM/IT infrastructure services model to help promote a common understanding and approach to IM/IT infrastructure requirements within the federal community. In this five-layered model, each of the four upper layers is supported by and reliant upon the lower layers. Over the next two years, we will be introducing new services and enhancing current services, which we have mapped to the model as described below:



LAYER 1 - BASIC TRANSPORT SERVICES

Basic transport services enable the transfer (or transport) of information through basic conduits or links.

CONTRACT NEGOTIATION SERVICES

GTIS is currently engaged in national Centrex negotiations which we expect over the next two years to deliver an enhanced national Centrex Service based on technological advancements, new tariff offerings and regulatory changes. We are re-tendering the Government Teleconferencing Service (GTS) and negotiating reduced cellular rates to provide greater economies to government departments.

GOVERNMENT FIBRE NETWORK SERVICE

We are establishing a new Government Fibre Network Service (GFNS) node to serve the MacDonald-Cartier Data Centre in Ottawa by providing access to computer systems and applications at this major PWGSC facility. We are also extending a new GFNS node to the Communications Research Centre to enable federal government departments to access research facilities such as the Broadband Applications and Demonstration Laboratory (BADLAB),

provide access to the Ottawa-Carleton Research Institute Network Inc. (OCRInet) and, through the Canadian Network for the Advancement of Research, Industry and Education (CANARIE) national testbed network, to other broadband research networks across Canada. An arrangement with Rogers Network Services will provide access to GFNS from more than 60 additional locations.

WIRELESS COMMUNICATIONS SERVICES

GTIS will evaluate the introduction of a wireless communications service as part of its development of a wireless strategy. The strategy will encompass a detailed review of personal communications services, the state of

the technology and its potential as a service offering. In addition, GTIS will rationalize its existing wireless technologies and services, including cellular and satellite services.

GOVERNMENT MOBILE SATELLITE SERVICES

Government Mobile Satellite Services provide voice, data and facsimile services to previously under-served areas of Canada. Enhancements will include paging, voice mail and facsimile services, 4800 bits per second (bps) data services, secure transmissions, super high-gain terminals, dispatch radio and packet data facilities.

LAYER 2 - NETWORK SERVICES

Network Services enable interconnectivity of clients or servers in a client/server environment, as well as value-added messaging, conferencing, or broadcast services, within and across network domains.

GOVERNMENT ENTERPRISE NETWORK SERVICE

GTIS will enhance GENet to include single-window infrastructure. Public key infrastructure will be available by August 1996. We will establish more regional nodes as more departments connect regionally to GENet.

ELECTRONIC MESSAGING TRANSPORT INFRASTRUCTURE

Capacity upgrades to both the Government Message Handling Service and Internet gateway platforms are underway.

ELECTRONIC DIRECTORY SERVICES

GTIS will enhance electronic directory services to enable a government-wide standards-based electronic commerce service.

NETWORK MANAGEMENT SERVICES

GTIS will leverage the network management services it currently offers to the federal community. The Government Enterprise Network Management Services (GENMS) will

provide cost-effective management support to departments for all their networking requirements, and will include additional management functions, such as service and design management, network surveillance, installation, problem resolution and management, and service desk facilities. Integration support functions will include integrated solutions, networking expertise, professional and procurement services.

NEW SUPPLY ARRANGEMENTS

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Telecommunications Decision 95-19 on forbearance signifies major changes in the procurement process for telecommunications services. GTIS is working closely with customers and the Treasury Board Secretariat to establish new supply arrangements with telecommunications service providers.

LAYER 3 - DISTRIBUTED COMPUTING SERVICES

Distributed Computing Services provide a unified and interoperable workstation and computing environment integrating applications, information and computing tools.

WORKSTATION MANAGEMENT SERVICES

GTIS will leverage the Workstation Management Services it currently provides to PWGSC to accommodate other departments. These services will include business and technology planning, acquisition and installation, operations and end-user support capabilities and will offer improved functionality, reliability and productivity at reduced costs.

DATA CENTRE AND REGIONAL CHEQUE PRODUCTION SITES

GTIS will rationalize operational procedures and services contracts to reduce costs and maintain or improve service levels. We will evaluate the savings that could be realized through greater reliance on the private sector. We will

extend our data centre consolidation activities to additional departments.

DATA CARE AND DISASTER RECOVERY SERVICES

We will continue to promote Data Care and Disaster Recovery services to all departments.

DATA WAREHOUSING SERVICES

In today's highly-technical world, fully-supported and secured operating environments are prerequisites. GTIS provides such environments for Citizenship and Immigration Canada's data warehouse, and for the Internet requirements of numerous departments and agencies. We will be extending these services to other departments.

LAYER 4 - APPLICATION AND INFORMATION SERVICES

Application and Information Services provide and integrate services for common support applications and government-wide services.

COMMON ADMINISTRATIVE APPLICATIONS

Administrative applications such as pay, personnel, finance and materiel management that we are currently developing for PWGSC will be made available to all departments. Additionally, GTIS will offer three levels of application support to departments planning to insource the maintenance of administrative systems.

ELECTRONIC COMMERCE SERVICES

GTIS will build on its portfolio of electronic commerce services to integrate secure applications and key management services using electronic authorization and authentication and public key infrastructure facilities for

complete security and confidentiality of information transmitted electronically. We will also enhance the Government Electronic Data Interchange Service and offer it government-wide.

ELECTRONIC FORMS SERVICE

GTIS will introduce a new service to enable departments and agencies to complete standard government forms electronically. This new service, in conjunction with the security facilities of Electronic Commerce, will allow users to complete, distribute and file government forms electronically, and will replace paper forms with their electronic counterparts, reducing duplication and transaction processing times.

INTERNET SERVICES

GTIS currently manages and maintains Publiservice and the Canada Site, and offers tools, technology and expertise for information delivery via GENet and the Internet. GTIS will offer federal departments and agencies professional Internet support services to assist in all aspects of Internet site implementation and management. We will also introduce GENet Applications Services that will allow applications to be delivered by the Government Enterprise Network, resulting in the implementation of a shared applications network.

LOCAL SHARED SUPPORT SERVICES

GTIS will pursue the Local Shared Support Services (LSSS) approach to achieve more cost-effective, streamlined and efficient administrative operations with other departments. Currently, the LSSS initiatives within the Ottawa-Hull area include mail, courier and other administrative services.

LAYER 5 - PROGRAM DELIVERY SERVICES

Program Delivery Services provide departments with common delivery vehicles for the provision of program-related services to users.

SINGLE-WINDOW INITIATIVES

GTIS will develop government information profiling standards and tools; develop an infrastructure to collect and disseminate information profiles based on standards; and develop an enabling infrastructure to distribute, search and retrieve information throughout the government.

CALL CENTRE

With the transfer of Enquiries Canada and the Reference Canada program to GTIS, the organization will develop a comprehensive Call Centre strategy for the federal government with the goal of evolving to a comprehensive information centre using advanced integrated technologies.

ALLIANCES WITH THE PRIVATE SECTOR AND OTHER LEVELS OF GOVERNMENT

We will continue to pursue strategic alliances with the private sector and other levels of government in light of their demonstrated success in providing efficient and cost-effective delivery mechanisms for many of our basic services.

NEW AND ENHANCED SERVICES INITIATIVES SCHEDULE

G TIS reviews its products and services portfolio constantly to exploit new technologies and trends, and to adapt services to meet evolving customer requirements. The following chart summarizes planned new services and service enhancements which will be introduced over the next two years.

LAYER 1 - BASIC TRANSPORT SERVICES

WIRELESS COMMUNICATIONS SERVICES - NEW

GOVERNMENT MOBILE SATELLITE SERVICES - ENHANCED

GOVERNMENT FIBRE NETWORK SERVICE - ENHANCED

LAYER 2 - NETWORK SERVICES

GOVERNMENT ENTERPRISE NETWORK MANAGEMENT SERVICES - ENHANCED

GOVERNMENT ELECTRONIC DIRECTORY SERVICES - ENHANCED

GOVERNMENT ENTERPRISE NETWORK SERVICE - ENHANCED

LAYER 3 - DISTRIBUTED COMPUTING SERVICES

WORKSTATION MANAGEMENT SERVICES - ENHANCED

DATA WAREHOUSING SERVICES - NEW

LAYER 4 - APPLICATION AND INFORMATION SERVICES

SECURE APPLICATION AND KEY MANAGEMENT SERVICES - NEW

GOVERNMENT ELECTRONIC DATA INTERCHANGE SERVICE - ENHANCED

GOVERNMENT ELECTRONIC FORMS SERVICE - NEW

INTERNET SERVICES - ENHANCED

GENET APPLICATIONS SERVICES - NEW

LOCAL SHARED SUPPORT SERVICES - ENHANCED

LAYER 5 - PROGRAM DELIVERY SERVICES

SINGLE WINDOW ACCESS - NEW

CALL CENTRE FACILITIES - NEW

1996-97

1997-98

FINANCIAL COMMENT

GTIS provides information management and information technology services to Public Works and Government Services Canada through appropriations, and to other federal departments and agencies under a revolving fund which has consistently reported a positive balance. This *Strategic Update* to the 1995-99 *Business Plan* reports on revolving fund activities. (A separate document, the *Information Management Plan*, covers services that support program delivery and operations within PWGSC.)

Using value-added cost recovery principles, it is generally accepted that revolving funds are more suitable for optional common services; however, it is also understood that the critical nature of the government's core infrastructure may require alternate funding techniques. We are therefore currently evaluating, with the Treasury Board Secretariat, the definition of core infrastructure, its governance and funding options.

GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATICS SERVICES ANNUAL REFERENCE LEVELS — 1996-97 TO 1999-2000 (\$ MILLION)

	1996-97	1997-98	1998-99	1999-00
Revenue	321.6	302.2	294.5	294.5
Cost of Product	(145.0)	(149.9)	(145.2)	(145.2)
Gross Margin	176.6	152.3	149.3	149.3
Operating Expenses				
Payroll	79.0	76.1	75.9	75.9
Other Operating Expenses	97.6	74.5	72.7	72.7
Total Operating Expenses	176.6	150.6	148.6	148.6
Net Operating Income	0.0	1.7	0.7	0.7
Non Cash Items				
Workforce Adjustment	0.0	0.0	0.0	0.0
Capital Expenditures	6.2	8.3	9.3	9.3
Amortization	(6.2)	(10.0)	(10.0)	(10.0)
Net Cash	0.0	0.0	0.0	0.0

Note: The decrease in Other Operating Expenses from \$97.6M to \$74.5M is mainly due to sunset items which relate only to the 1996-97 fiscal year.

OBSERVATIONS D'ORDRE FINANCIER

Les SGTI fournissent des services de gestion de l'information et technologie de l'information à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui sont financés par crédits parlementaires, et aux autres ministères et organismes, qui sont financés par un fonds renouvelable dont le bilan a toujours été positif. La présente *Mise à jour stratégique 1995-1999* traite des activités associées au fonds renouvelable. (Un document distinct, le plan de gestion de l'information, traite des services fournis à l'appui du fonctionnement et de la prestation des programmes de TPSGC.)

Selon des principes de recouvrement des coûts fondés sur la valeur ajoutée, il est généralement admis que les opérations liées à un fonds renouvelable sont mieux adaptées à des services communs facultatifs. Cependant, il est également admis que l'infrastructure de base du gouvernement est capitale et qu'il pourrait être nécessaire de recourir à d'autres types de financement. En conséquence, les SGTI examinent actuellement, de concert avec le Secrétaire du Conseil du Trésor, la définition de l'infrastructure de base, sa gestion et les modes de financements possibles.

SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET D'INFORMATIQUE
NIVEAUX DE RÉFÉRENCE ANNUELS — 1996-1997 À 1999-2000 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Recettes	321,6	302,2	294,5	294,5
Coût des produits	(145,0)	(149,9)	(145,2)	(145,2)
Marge brute	176,6	152,3	149,3	149,3
Frais d'exploitation	79,0	76,1	75,9	75,9
Frais de personnel	97,6	74,5	72,7	72,7
Total des frais d'exploitation	176,6	150,6	148,6	148,6
Revenu net d'exploitation	0,0	1,7	0,7	0,7
Postes hors caisse				
Réaménagement des effectifs	0,0	0,0	0,0	0,0
Acquisition d'immobilisations	6,2	8,3	9,3	9,3
Amortissement	(6,2)	(10,0)	(10,0)	(10,0)
Situation de trésorerie nette	0,0	0,0	0,0	0,0

Nota : La baisse des «autres frais d'exploitation» de 97,6 millions de dollars à 74,5 millions de dollars est attribuée aux points de temporalisation relatifs à l'exercice financier 1996-1997 seulement.

PROJETS DE LANCEMENT ET D'AMÉLIORATION DE SERVICES — CALENDRIER

Les SGTI reviennent constamment leur portefeuille de produits et services pour profiter des nouvelles technologies et tendances, et adapter les services aux besoins changeants de leurs clients. Le tableau ci-dessous résume les projets de lancement et d'amélioration de services pour les deux prochaines années.

1996-1997
1997-1998

COUCHE 1 — SERVICES DE TRANSPORT DE BASE

SERVICES DE COMMUNICATIONS SANS FIL - LANCEMENT

SERVICES MOBILES PAR SATELLITE DE L'ÉTAT - AMÉLIORATION

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE RÉSEAU OPTIQUE - AMÉLIORATION

COUCHE 2 — SERVICES RÉSEAU

SERVICES DE GESTION DU RÉSEAU D'ENTREPRISE DU GOUVERNEMENT - AMÉLIORATION

SERVICES D'ANNUAIRES GOUVERNEMENTAUX ÉLECTRONIQUES - AMÉLIORATION

RÉSEAU D'ENTREPRISE DU GOUVERNEMENT - AMÉLIORATION

COUCHE 3 — SERVICES D'INFORMATIQUE DISTRIBUÉE

SERVICES DE GESTION DE POSTES DE TRAVAIL - AMÉLIORATION

SERVICES D'ENTREPOSAGE DE DONNÉES - LANCEMENT

COUCHE 4 — SERVICES D'APPLICATIONS ET D'INFORMATION

SERVICES D'APPLICATIONS PROTÉGÉES ET DE GESTION DE CLÉS - LANCEMENT

SERVICE GOUVERNEMENTAL D'ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES - AMÉLIORATION

SERVICE DE FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES - LANCEMENT

SERVICES INTERNET - AMÉLIORATION

SERVICES D'APPLICATIONS GÉNÉR - LANCEMENT

SERVICES DE SOUTIEN LOCAUX PARTAGÉS - AMÉLIORATION

COUCHE 5 — SERVICES DE PRESTATION DES PROGRAMMES

ACCÈS PAR GUICHET UNIQUE - LANCEMENT

INSTALLATIONS DE CENTRE D'APPELS - LANCEMENT

SERVICES INTERNET

Les SGTI administrent et maintiennent actuellement le PubliServe et le site Canada et offrent des outils, de la technologie et de l'expertise pour la transmission de l'information au moyen du *Internet*. Les SGTI offrent aux ministères et organismes fédéraux des services professionnels de soutien *Internet* à l'appui de tous les volets de la mise en oeuvre et de la gestion de sites *Internet*. Ils présenteront également des services d'applications *GENet* pour la prestation d'applications sur le Réseau d'entreprise du gouvernement et la mise en place d'un réseau d'applications partagées.

SERVICES DE SOUTIEN LOCAUX PARTAGÉS

Les SGTI approfondiront l'approche des services de soutien locaux partagés (SSLP) pour accroître la rentabilité, la rationalisation et l'efficacité des opérations administratives avec d'autres ministères. Actuellement, les initiatives SSLP dans la région d'Ottawa-Hull incluent les services de courrier et de messagerie et d'autres services administratifs.

COUCHE 5 — SERVICES DE PRESTATION DES PROGRAMMES

Les services de prestation des programmes offrent aux ministères des outils communs de prestation des services liés aux programmes.

INITIATIVES DE GUICHET UNIQUE

Les SGTI élaboreront des normes et des outils de profilage de l'information gouvernementale, une infrastructure pour recueillir et diffuser les profils d'information en fonction de normes et une infrastructure de distribution de l'information de recherche et de récupération dans l'ensemble de l'administration fédérale.

CENTRE D'APPELS

Suite au transfert aux SGTI des services de Référence Canada et de Renseignements Canada, les SGTI élaboreront une stratégie globale de centre d'appels à l'intention de l'administration fédérale dans le but d'établir un centre de l'administration fédérale offrant une gamme exhaustive d'information au moyen de technologies de pointe intégrées.

ALLIANCES AVEC LE SECTEUR PRIVÉ ET D'AUTRES PALIERS DE GOUVERNEMENT

Les SGTI continueront de chercher à établir des alliances stratégiques avec le secteur privé et d'autres paliers de gouvernement, forts de leurs succès dans la fourniture de mécanismes de prestation efficaces et économiques à l'appui de beaucoup de leurs services de base.

COUCHE 3 — SERVICES D'INFORMATIQUE DISTRIBUÉE

Les services d'informtique distribuée fournissent un environnement unifié d'informtique et de postes de travail interfonctionnels, qui intègre les applications, l'informtion et les outils informatiques.

SERVICES DE GESTION DE

POSTES DE TRAVAIL

Les SGTI se fonderont sur les services de gestion de postes de travail qu'ils offrent actuellement à TPSGC pour offrir des services similaires à d'autres ministères. Les services

comprendront la planification d'offaires et technologique, l'acquisition, l'installation et l'exploitation ainsi que le soutien des utilisateurs; de plus, ils offriront une meilleure fonctionnalité, fiabilité et productivité à moindre coût.

SERVICES DE

CONSERVATION DES

DONNÉES ET DE REPRISE

APRÈS SINISTRE

Les SGTI continueront de faire la promotion des services de conservation des données et de reprise après sinistre auprès de tous les ministères.

COUCHE 4 — SERVICES D'APPLICATIONS ET

D'INFORMATION

Les services d'applications et d'informtion fournissent et intègrent des services en vue des applications communes de soutien et des services offerts à l'échelle du gouvernement.

APPLICATIONS

ADMINISTRATIVES COMMUNES

Les applications administratives telles que les services de gestion du matériel, des finances, du personnel et de la paye, qui sont actuellement élaborées par les SGTI pour le compte de TPSGC, seront offertes à tous les ministères. En outre, les SGTI offriront trois niveaux de soutien des applications aux ministères qui comptent effectuer à l'interne la maintenance des systèmes administratifs.

SERVICES DE COMMERCE

ELECTRONIQUE

Les SGTI intégreront à leur portefeuille de services de commerce électronique des services d'applications protégées et de gestion de clés fondés sur des installations d'autorisation et d'authentification électroniques et d'infrastructure de clés publiques pour assurer la protection et

CENTRES DE DONNÉES ET

DE CENTRES DE

PRODUCTION DE CHÊQUES

Les SGTI rationaliseront les procédures opérationnelles et les marchés de service pour réduire les coûts et maintenir ou améliorer les niveaux de service. Ils évalueront les économies qui pourraient être réalisées grâce à un plus grand recours au secteur privé. Ils étendront leurs activités de fusion de centres de données à de nouveaux ministères.

SERVICES D'ENTREPOSAGE

DE DONNÉES

Dans notre monde hautement technique, des environnements d'exploitation protégés et jouissant de services de soutien complets sont essentiels. Les SGTI fournissent ce type d'environnement aux fins de l'entreposage de données de Citoyenneté et Immigration Canada ainsi qu'aux fins des fonctions Internet de nombreux ministères et organismes et ces services seront offerts à d'autres ministères.

SERVICE DE FORMULAIRES

ELECTRONIQUES

La confidentialité intégrale de l'informtion transmise électroniquement. Ils amélioreront le Service gouvernemental d'échange de données informatisées pour l'offrir à l'ensemble de l'administration fédérale.

Les SGTI introduiront un nouveau service qui permettra aux ministères et organismes de remplir électroniquement des formulaires gouvernementaux standard. Ce nouveau service, associé aux installations de sécurité des services de commerce électronique, permettra aux utilisateurs de remplir, de transmettre et de classer électroniquement des formulaires gouvernementaux. Les formulaires papier seront remplacés par des formulaires électroniques, ce qui réduira les duplications et les délais de traitement des transactions.

recherches d'Ottawa-Carleton) et, par l'intermédiaire du réseau national d'essai CANARIE (réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'éducation), d'autres réseaux de recherche à large bande partout au Canada. Un arrangement négocié avec la Rogers Network Services permettra de raccorder plus de 60 emplacements supplémentaires au SGRO.

SERVICES DE COMMUNICATIONS SANS FIL

Les SGTI évalueront l'introduction des services de communications sans fil dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie sur les services sans fil. La stratégie comprendra un examen approfondi des services de communications personnelles et de l'état et des possibilités de la technologie

COUCHE 2 — SERVICES RÉSEAU

Les services réseau assurent l'interconnexion des clients et des serveurs dans un environnement client-serveur, ainsi que la prestation des services à valeur ajoutée de messagerie, de téléconférence et de diffusion, à l'intérieur d'un domaine réseau ou entre des domaines.

RÉSEAU D'ENTREPRISE DU GOUVERNEMENT

Les SGTI amélioreront le Réseau d'entreprise du gouvernement (GENet) pour y adjoindre une infrastructure de guichet unique. L'infrastructure de clés publiques sera disponible en août 1996. De nouveaux nœuds régionaux seront installés à mesure que davantage de ministères raccorderont leurs bureaux régionaux au GENet.

INFRASTRUCTURE DE TRANSPORT DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

Des travaux sont en cours pour accroître la capacité du Service gouvernemental de traitement des messages et des plates-formes de passerelles Internet.

SERVICES D'ANNUAIRES ÉLECTRONIQUES GOUVERNEMENTAUX

Les SGTI amélioreront les services d'annuaires électroniques en vue de la création d'un service gouvernemental normalisé de commerce électronique.

SERVICES MOBILES PAR SATELLITE DE L'ÉTAT

en tant que services éventuels. En outre, les SGTI rationaliseront leurs technologies et services sans fil actuels, y compris les services cellulaires et les services satellitaires. Les SGTI apporteront notamment les améliorations suivantes : services de télécopie, d'audiomessagerie et de télécopie, services de transmission des données à 4 800 bits par seconde, transmissions protégées, terminaux à gain très élevé, acheminement de radiocommunications et transmission des données par paquets.

SERVICES DE GESTION DE RÉSEAU

Les SGTI amélioreront les services de gestion de réseau qu'ils offrent à l'administration fédérale. Les Services de gestion du Réseau d'entreprise du gouvernement fourniront aux ministères un soutien de gestion économique pour tous leurs besoins de réseau et offriront des fonctions de gestion supplémentaires telles que la gestion de service et de conception, la surveillance de réseau, l'installation, la gestion et la solution des problèmes et des installations de bureau de service. Les fonctions de soutien de l'intégration comprendront des solutions intégrées, des conseils concernant l'exploitation en réseau et des services professionnels et d'approvisionnement.

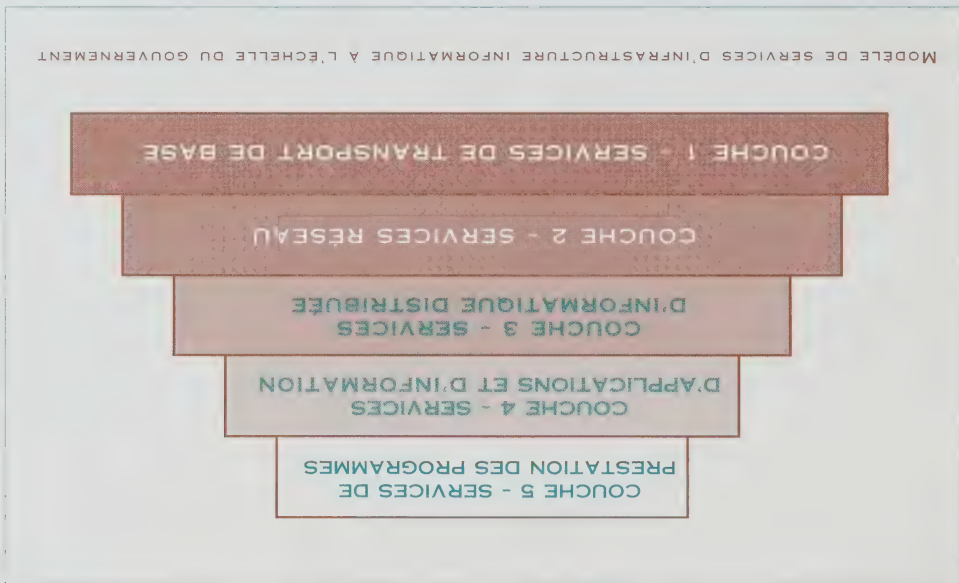
NOUVEAUX ARRANGEMENTS D'APPROVISIONNEMENT

La décision 95-19 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, relative à l'abstention de réglementation, entraîne d'importantes modifications au processus d'acquisition des services de télécommunications. Les SGTI collaboreront étroitement avec leurs clients et le Secrétaire du Conseil du Trésor pour établir de nouveaux arrangements d'approvisionnement avec les fournisseurs de services de télécommunications.

PROJETS DE LANCEMENT ET D'AMÉLIORATION DE SERVICES

En dernier, les SGTI ont publié un modèle des services d'infrastructure informatique à l'échelle du gouvernement pour favoriser la promotion d'une perception et d'une approche communes relativement aux besoins d'infrastructure G-TI dans l'administration fédérale. Dans ce modèle à cinq couches, chacune des quatre couches supérieures est soutenue par les couches inférieures, dont elle dépend.

Au cours des deux prochaines années, les SGTI introduiront de nouveaux services et amélioreront les services existants. La place de ces services dans le modèle est présentée ci-dessous.



COUCHE 1 — SERVICES DE TRANSPORT DE BASE

Les services de transport de base assurent le transfert (ou le transport) d'information au moyen de circuits ou de liaisons de base.

SERVICES FAISANT L'OBJET DE NÉGOCIATIONS

Les SGTI négocient actuellement les services Centrex nationaux, ce qui devrait mener, au cours des deux prochaines années, à la mise en place d'un service Centrex national amélioré qui tient compte des progrès technologiques et des changements apportés à la réglementation et à la tarification. Les SGTI lancent également un nouvel appel d'offres pour le Service gouvernemental de téléconférence (SGT) et négocient une réduction des tarifs de téléphonie cellulaire pour permettre aux ministères de réaliser des économies supérieures.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE RÉSEAU OPTIQUE

Les SGTI sont en train d'établir un nouveau noyau du Service gouvernemental de réseau optique (SGRO), qui desservira le centre de données MacDonald-Cartier à Ottawa où TPSGC exploite d'importantes installations et applications informatiques. Les SGTI installeront également un nouveau noyau SGRD desservant le Centre de recherches sur les communications pour donner aux ministères fédéraux un accès à des installations de recherche telles que le banc d'essai de démonstration et d'applications à large bande (BADLAB), ainsi qu'au réseau OCRLnet (réseau optique de l'Institut de

GESTION DE L'INFORMATION

Pour établir une approche commune à la gestion de l'information à l'échelle de l'administration fédérale, les SGTI vont :

PLAN D'ACTION

CRÉER un groupe fonctionnel spécialisé chargé des initiatives en matière de gestion de l'information;
 ELABORER une stratégie détaillée de centre d'appels fédéral;
 APPUYER les initiatives de guichet unique du gouvernement grâce à de nouveaux services de gestion de l'information;
 ADOPTER les initiatives de prestation des programmes du Conseil du nouveau administratif et des Services ministériels partagés localement.

INDICES D'EFFICACITÉ

MISE EN OEUVRE du groupe fonctionnel de gestion de l'information;
 MISE EN PLACE de services de centre d'appels, d'entreposage de données et de publication électronique;
 EXTENSION des services *Internet*.

NOUVELLES STRUCTURES DE PRESTATION DES SERVICES

Dans le cadre de leur nouveau rôle de courtier et de gestionnaire de services à valeur ajoutée, les SGTI évalueront et adopteront de nouvelles structures de prestation des services qui donneront des résultats mesurables. À cette fin, les SGTI vont :

PLAN D'ACTION

DÉFINIR des paramètres pour mesurer les méthodes actuelles de prestation des services et obtenir des repères pour évaluer la viabilité de nouvelles méthodes;
 ANALYSER les options de prestation des services de recherche disponibles et introduire de nouvelles structures de prestation, le cas échéant;
 COLLABORER avec le secteur privé pour réduire les coûts de l'infrastructure électronique et des services GI-TI;
 TROUVER les obstacles à la création d'alliances, préciser les options de collaboration disponibles, compte tenu des nouvelles restrictions législatives et politiques, et élaborer des propositions de coopération;
 CRÉER des unités fonctionnelles stratégiques pour les nouveaux services.

INDICES D'EFFICACITÉ

RÉDUCTION des délais au moyen de nouveaux arrangements d'approvisionnement et de service;
 RÉDUCTION des coûts unitaires;
 RECOURS réduit à des produits et services personnalisés.

SUR LA VOIE DU TROISIÈME MILLENAIRE

Les SGTI croient que les Canadiens et Canadiennes sont en droit de s'attendre à obtenir une valeur manifeste et mesurable en retour des investissements de ressources publiques dans les SGTI. En conséquence, l'organisme a défini des actions réalistes et concrètes liées à ses stratégies, ainsi que des indices d'efficacité pour mesurer ses résultats.

RÔLE DE GESTIONNAIRE DE SERVICES

Au moyen de liens complémentaires plus étroits avec les clients et le secteur privé, les SGTI vont :

INDICES D'EFFICACITÉ

- RÉDUCTION des coûts des services
- d'infrastructure suite à l'accroissement de la concurrence et à la consolidation de la demande;
- MISE EN OEUVRE réussie d'un nouveau processus d'approvisionnement concurrentiel;
- MISE EN OEUVRE plus rapide de solutions multi-fournisseurs ouvertes et pertinentes.

PLAN D'ACTION

- MULTIPLIER les économies d'échelle;
- TIRER PROFIT de la concurrence croissante;
- SE CONCENTRER sur la prestation des services aux petits et moyens ministères, tout en continuant de cultiver des liens avec les grands ministères;
- DÉTERMINER les nouveaux créneaux de marché et offrir des services destinés à ces créneaux.

INFRASTRUCTURE ÉLECTRONIQUE COMMUNE

En collaboration avec leurs clients et le Secrétariat du Conseil du Trésor, les SGTI amélioreront l'accès à l'information et aux services gouvernementaux grâce à la poursuite de la mise en place d'une infrastructure électronique commune et pour promouvoir le partage de l'information entre les ministères et avec les autres paliers de gouvernement. Pour maximiser les avantages de l'infrastructure électronique et de l'accès gouvernemental à l'infooute, les SGTI vont :

INDICES D'EFFICACITÉ

- EXTENSION des services d'interconnexion de courriel électronique;
- MISE EN PLACE d'annuaires électroniques fondés sur des normes et échange de renseignements d'annuaires avec d'autres paliers de gouvernement;
- MISE EN OEUVRE d'améliorations aux Services mobiles par satellite de l'Ét;
- AUGMENTATION des fonctionnalités GNet pour ordinateurs de bureau.

PLAN D'ACTION

- METTRE EN OEUVRE des services de gestion de réseaux améliorés;
- LABORER et soutenir des services de commerce électronique et Internet;
- SOUTENIR les applications et les programmes administratifs communs de TSGC à l'échelle de l'administration fédérale;
- FUSIONNER les centres de données et les installations de production de chèques et étudier de nouvelles méthodes de distribution;
- ÉTABLIR une infrastructure de sécurité des réseaux pour répondre aux besoins fédéraux;
- ÉTABLIR une infrastructure d'annuaires électroniques à l'échelle du gouvernement;
- ÉTENDRE la portée du GNet par la création de noeuds régionaux;
- RENOUVELER l'infrastructure de transport de la messagerie électronique, y compris la passerelle Internet et les capacités d'échange de données informatisées.

approche pluridisciplinaire et multifonctionnelle, fondée sur la collaboration des secteurs privé et public, pour l'élaboration et la prestation des services communs. Les SGTI continueront d'évaluer leurs services en fonction de leur pertinence, de leur efficacité et de leur coût. Ils mettront l'accent davantage sur les services à grande valeur ajoutée et sur les résultats et moins sur les travaux effectués à l'intérieur.

Si un service n'offre pas de valeur ajoutée ou n'est pas obligatoire ou s'il n'y a pas de raison majeure

justifiant sa prestation, les

SGTI l'abandonneront

complètement ou

communiqueront avec d'autres

fournisseurs de services en vue

de sa prestation. Les SGTI

demeureront un catalyseur du

renouvellement du gouvernement par leur recherche de

solutions innovatrices de GI-TI et par l'acquisition de ces

solutions, de plus en plus souvent, directement du secteur

privé.

Les SGTI fourniront également des solutions

personnalisées aux nouveaux organismes de prestation de

services tels que l'agence unique d'inspection des aliments,

la commission canadienne du revenu et la commission des

parcs.

LE SUCCÈS DEMEURE L'OBJECTIF

La mise en œuvre des nouvelles stratégies est

essentielle au maintien de la pertinence des SGTI et à leur

capacité de répondre aux besoins changeants des clients,

mais l'organisme s'engage à poursuivre les politiques qui

ont contribué à ses succès passés.

Parce que les SGTI ont maintenu l'accent sur

l'amélioration constante et le renouvellement de leur

propre culture administrative, cette culture devient

d'avantage orientée sur les résultats, ouverte et

responsable. Ils sont à adopter une culture axée sur les

résultats au moyen de l'innovation et de la technologie.

Les SGTI définissent des objectifs clairs, mesurent les

réalisations et font rapport sur les résultats.

Les SGTI sont conscients du fait qu'il est

extrêmement important d'aider les gens à s'adapter à un

milieu en constante évolution. La formation permanente,

élément significatif de la stratégie fédérale de l'autoroute

de l'information, fait donc partie de la culture

organisationnelle des SGTI. L'organisme offre des cours à

ses employés à l'Institut des informaticiens du

gouvernement. Les employés profitent également d'une

formation interne relativement aux nouvelles applications

et technologies telles que les services *Internet*. Le projet de

Les SGTI demeureront un catalyseur du renouvellement du gouvernement

par leur recherche de solutions innovatrices de GI-TI et par l'acquisition

de ces solutions, de plus en plus souvent, directement du secteur privé.

gestion de carrière, qui est le complément de l'examen des

services de base et du passage à un rôle de gestionnaire

de services à valeur ajoutée, est conçu pour permettre aux

employés de répondre aux nouvelles exigences des SGTI.

Les SGTI continuent de fournir des services de GI-TI à

l'appui des fonctions de services communs de TPSCG telles

que les fonctions du receveur général, l'administration de

la rémunération, la fourniture de locaux et les services

d'approvisionnement offerts à l'ensemble de

l'administration fédérale. Les SGTI desservent également

les unités de prestation de services facilitatifs du Ministère.

Le plan de gestion de l'information (PGI) TPSCG

expose des stratégies de gestion de l'information et de la

technologie ministérielles et définit les principales

initiatives qui seront menées par les SGTI au cours de la

période triennale de 1996-1997 à 1998-1999. La *Mise à*

jour stratégique traite des plans de prestation des services

communs de GI-TI à l'administration fédérale alors que le

PGI ministériel traite des activités de soutien des

programmes et de l'administration de TPSCG.

électroniques et messagerie protégée. Combinées aux nouveaux services d'annuaires électroniques, d'échange de données informatisées et *Internet*, ces initiatives appuieront le commerce électronique au sein de l'administration fédérale et entre les ministères et leurs fournisseurs.

Les SGTI mettront davantage l'accent sur la gestion de l'architecture de la technologie de l'information et les services de gestion des réseaux électroniques communs. Ils prêteront également davantage attention aux structures complexes de prestation de services par des fournisseurs multiples, exigées par l'infrastructure nécessaire à l'exploitation d'un guichet unique d'accès aux programmes fédéraux.

Organisme mandataire du gouvernement au cours des trois dernières décennies, les SGTI ont toujours permis à l'administration fédérale de réaliser d'importantes économies grâce à la négociation de tarifs avantageux. La déréglementation du secteur des télécommunications et l'arrivée de nouvelles entreprises ont donné naissance à un marché canadien des télécommunications hautement concurrentiel. Les politiques fédérales d'approvisionnement ont été modifiées pour mettre l'accent sur les avantages et économies. Dans cette mer de changements, l'expérience de prestation des services de largeur de bande des SGTI est d'autant plus précieuse.

GESTION DE L'INFORMATION

Les SGTI collaboreront avec le secteur privé pour améliorer la gestion et l'efficacité des réseaux de télécommunications de base et des centres de données en vue de l'introduction de plusieurs services de gestion de l'information stratégique à l'appui des initiatives de guichet unique. Ces nouveaux services d'information regroupés seront fournis sur le Réseau d'entreprise du gouvernement (*GENet*).

L'administration du site *Internet* principal du gouvernement du Canada n'est que la première grande

initiative de la stratégie de gestion de l'information des SGTI. Ils comptent étendre leurs services *Internet* et de publication électronique, établir un centre d'appels regroupant les services de Référence Canada et de Renseignements Canada ainsi qu'améliorer les services d'entreposage de données en leur ajoutant des fonctions de conservation de données, de reprise après sinistre et de stockage et d'archivage à distance.

Les SGTI rationaliseront leurs activités de gestion de l'information et les grouperont au sein d'une nouvelle unité fonctionnelle. Cette unité collaborera avec les ministères fédéraux et le secteur privé pour fournir à l'ensemble de l'administration fédérale un accès efficace et économique à l'information.



NOUVELLES STRUCTURES DE PRESTATION DES SERVICES

Le secteur privé est déjà un élément clé de la prestation de beaucoup de services de base de télécommunications et d'information, dont des services de gestion de largeur de bande, de centres de données, de réseaux locaux et de postes de travail. Cherchant toujours à améliorer l'efficacité opérationnelle, les SGTI continueront d'examiner de nouvelles façons de mettre davantage le secteur privé à contribution dans la prestation des services. Les nouvelles unités fonctionnelles stratégiques ont démontré le potentiel énorme d'une

LA ROUTE À SUIVRE

Les SGTI comptent sur des moyens puissants pour relever les défis que posent l'évolution actuelle. Leur connaissance de la clientèle, alimentée par un réseau étroit de représentants de comptes, de comités interministériels, de groupes de discussion et de groupes d'utilisateurs, permet aux SGTI de surveiller les changements et d'y répondre. Ils ont été parmi les premiers au sein de l'administration fédérale à prendre conscience du nouveau contexte et à s'adapter aux nouvelles attentes de la clientèle.

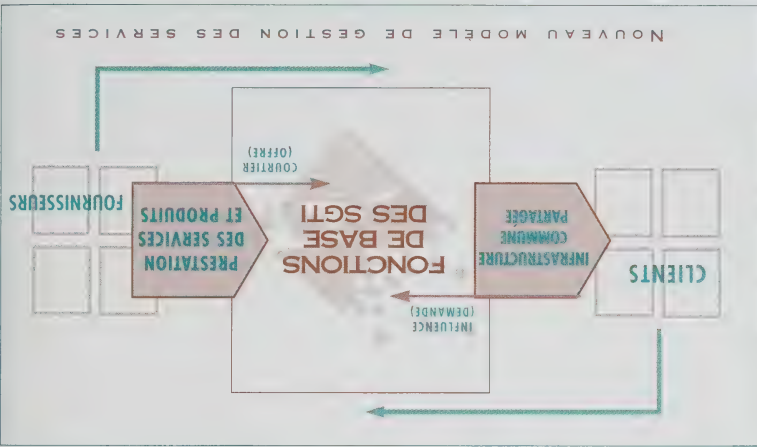
NOUVELLES STRATÉGIES

Grâce à leur Plan d'entreprise soigneusement élaboré, à leur engagement précoce envers l'examen des programmes et à la collaboration suivie avec les ministères clients, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le secteur privé, les SGTI sont en bonne position pour mettre en œuvre les nouvelles stratégies suivantes qui leur permettront de continuer à offrir des services économiques, efficaces et adaptés afin que le gouvernement puisse mieux servir les Canadiens et Canadiennes :

- ◆ conversion à un RÔLE DE GESTIONNAIRE DE SERVICES;
- ◆ poursuite de la mise en place de l'INFRASTRUCTURE ÉLECTRONIQUE COMMUNE;
- ◆ soutien de la GESTION DE L'INFORMATION;
- ◆ examen et évaluation de NOUVELLES STRUCTURES DE PRESTATION DES SERVICES.

RÔLE DE GESTIONNAIRE DE SERVICES

En réponse à l'évolution rapide des besoins de leurs clients et à la disponibilité croissante de produits et services commerciaux, les SGTI adoptent un nouveau rôle de gestionnaire de services à valeur ajoutée pour permettre aux ministères d'axer leurs efforts sur les activités liées directement à leur mandat et offrir au secteur privé davantage d'occasions de prendre une plus grande part du marché des services gouvernementaux. En agissant à titre de courtier responsable des exigences GI-TI communes des clients



Les SGTI contribueront à améliorer l'accès des Canadiens et Canadiennes à l'information et aux services gouvernementaux en continuant la mise en œuvre d'une infrastructure électronique commune qui permettra aux fonctionnaires d'échanger de l'information avec d'autres fonctionnaires et des gens à l'extérieur de l'administration fédérale.

INFRASTRUCTURE ÉLECTRONIQUE COMMUNE

gouvernementaux, les SGTI deviennent la passerelle du secteur privé vers l'administration fédérale. Par l'intermédiaire de leur contribution à la participation des secteurs privé et public dans l'élaboration de l'autoroute de l'information, les SGTI font la promotion du rôle du gouvernement à titre d'utilisateur exemplaire de l'information.

Les SGTI amélioreront leurs capacités de commerce électronique suite à l'introduction de nouveaux services : formulaires électroniques, authentification et autorisation

d'information pour les cadres ainsi qu'à l'entreposage de

données.

À l'image d'un organisme vivant, les SGTI influencent leur environnement et sont influencés par celui-ci. À mesure qu'ils exploitent de nouvelles technologies pour aider le gouvernement à mieux servir la population canadienne, les SGTI sont eux-mêmes touchés par les

AVANTAGES DU NOUVEAU RÔLE

- ◆ RÉDUCTION des coûts ministériels et gouvernementaux
- ◆ AMÉLIORATION de la prestation des services à la population du Canada
- ◆ ACCROISSEMENT des débouchés commerciaux du secteur privé

changements qu'ils suscitent au sein de l'industrie GI-TI et des ministères clients et doivent évoluer en conséquence. Pour connaître du succès dans cet univers en transformation, les SGTI assument les fonctions de gestionnaire de services à valeur ajoutée et de couvrir de services GI-TI communs.

MISSION POSSIBLE

Nous vivons à une époque stimulante où le défi est d'évoluer. Le nouveau rôle des SGTI de gestionnaire de services leur permet d'évoluer et de réaliser leur grande priorité, soit la prestation d'une infrastructure commune essentielle, qui donnera à l'administration fédérale un accès à la voie rapide de l'autoroute de l'information.

NOUVELLES DÉMARCHES

La réponse manifeste à ces exigences est l'adoption de nouvelles façons de faire des affaires et de solutions technologiques innovatrices et l'intégration des services communs à tous les ministères.

Aux prises avec des restrictions budgétaires et des compressions d'effectifs, beaucoup de moyens et petits ministères font appel à des sources externes pour obtenir

des services communs et partagés, ce qui leur permet de concentrer leurs efforts sur leurs responsabilités premières.

Ayant abandonné l'idée que tout doit être fait à l'intérieur, l'administration fédérale explore de nouvelles

façons de fournir des services à la population, y compris le recours à des marchés de service, à des partenariats avec le secteur privé et d'autres paliers gouvernementaux, à des alliances interministérielles et à la prise en charge de fonctions précises par des employés. Les ministères

comptent sur l'*Internet* pour transmettre de l'information à la population et collaborent étroitement pour réduire les coûts et améliorer la prestation des services.

Dans son document charnière intitulé *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information*, le Conseil du Trésor donne son appui au commerce électronique en tant qu'outil de premier choix pour la conduite des affaires gouvernementales. Fidèles aux recommandations du *Plan directeur*, les SGTI sont à l'avant-garde du développement et de la mise en œuvre de passerelles de messagerie électronique, d'annuaires électroniques et d'applications en ligne protégées. Le besoin d'une infrastructure électronique commune, l'accent mis sur l'intégration de systèmes administratifs communs et l'appui à un guichet unique de prestation des services continuent d'orienter le programme gouvernemental en matière de GI-TI.

Des applications logicielles innovatrices permettent au gouvernement de mieux gérer ses fonds informationnels et ouvrent la voie à de nouveaux systèmes

LES TEMPS CHANGENT

NOUVEAU CONTEXTE

Les SGTI ne croient pas à l'immobilisme. Ils sont attentifs à ce qui se passe autour d'eux pour comprendre l'évolution des besoins de leurs clients et pour trouver de nouvelles solutions qui auront une plus grande valeur ajoutée et qui seront plus économiques.

La vie dans les années 1990 présente de nombreux défis et les Canadiens et Canadiennes s'interrogent sur la capacité du gouvernement de répondre à leurs besoins au seuil du troisième millénaire. Le temps et l'argent étant de plus en plus restreints, la population demande davantage un accès simple et adapté aux services gouvernementaux.

Les SGTI sont également touchés par l'émergence d'une économie fondée sur l'information et nourrie par la croissance de l'industrie de la haute technologie. Un plus grand nombre d'entreprises du secteur privé, une demande accrue et la modification de la réglementation des télécommunications rendent plus complexe l'acquisition de services G-I-T-I. La décision du CRTC de s'abstenir de réglementer un large éventail de services de télécommunications aura notamment une influence considérable sur la façon dont les SGTI dispensent leurs services.

Au cours de la dernière année, le maintien des programmes de compression des effectifs et de restrictions budgétaires a amené le gouvernement à cibler davantage ses priorités. Conçu pour assurer le renouvellement du secteur public, l'examen des programmes oblige le gouvernement à préciser le rôle et les responsabilités de l'administration fédérale, à garantir que les ressources sont consacrées aux programmes prioritaires et à satisfaire aux demandes de la population pour un meilleur gouvernement, qui soit plus accessible et plus abordable. La mise en oeuvre de ces recommandations découlant de l'examen des programmes est également, en raison du gel de cinq ans des traitements, les informaticiens fédéraux cherchent de l'emploi dans le secteur privé, qui offre de meilleurs salaires.

Les initiatives de renouvellement des services ont sensibilisé le gouvernement à la contribution de la G-I-T-I et de leur infrastructure sous-jacente en ce qui a trait à la prestation des services efficaces et rentables à la population.

À titre de fournisseur de services communs, les SGTI ne sont pas en mesure d'assumer seuls le financement du développement d'une infrastructure électronique gouvernementale, mais leur mandat les oblige à faciliter l'accès universel à l'information à l'ensemble de l'administration fédérale et à leurs clients. Les SGTI sont en consultation avec d'autres intervenants fédéraux dans ce dossier étant donné qu'une solution doit être trouvée pour assurer le déploiement opportun d'une infrastructure technologique commune.

Le plan d'action pour une autoroute de l'information et le budget fédéral sont d'autres éléments importants dont il faut tenir compte. Le plan d'action demande la mise en place d'un cadre national pour accélérer l'évolution du Canada comme participant clé dans

Les SGTI sont également touchés par l'émergence d'une économie fondée sur l'information et nourrie par la croissance de l'industrie de la haute technologie.

L'information gouvernementale comme une ressource nationale stratégiquement partagée. Le plan incite le gouvernement à devenir un utilisateur exemplaire de l'information. Il recommande également que le secteur privé investisse, au nom de la population canadienne, dans une infrastructure électronique, à ses risques mais également à son avantage.

À l'image du plan d'action, le budget fédéral dépose en février reconnaît l'importance du secteur de la haute technologie dans la création d'emplois. Maximiser l'appui du gouvernement fédéral à ce secteur contribue non seulement à l'essor de l'industrie, mais également à la création d'emplois hautement spécialisés.

AIDER LES EMPLOYÉS À DONNER LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES

Bien que les SGTI fassent partie de TPSCG, l'un des « ministères les plus touchés » suite à l'examen des programmes, leur engagement précède envers l'examen des programmes leur a permis d'atteindre leurs objectifs de réduction d'équivalents temps plein de 1995-1996 sans devoir faire de mises à pied. L'examen des fonctions de base a permis aux SGTI de réévaluer leurs orientations commerciales futures, de composer avec les nouvelles réductions des effectifs et de décider comment recycler les employés en fonction des besoins futurs. Cet examen se

poursuivra au cours des phases I et II de l'examen des programmes.

Pour répondre aux besoins de perfectionnement professionnel de leurs employés en ces temps de changements continus, les SGTI ont lancé le projet global de gestion de carrière (PGC), qui décrit les qualifications et les compétences dont l'organisme a besoin pour satisfaire à ses objectifs d'affaires et qui aide les employés à déterminer leurs atouts et les points à perfectionner. Le PGC aide les employés à mieux définir leurs plans de carrière puis les aide à établir la formation et les affectations qui leur permettront d'atteindre leurs objectifs.

TRAVAIL D'ÉQUIPE À TRANSPORTS CANADA

Transports Canada et les SGTI sont des partenaires de longue date. Il y a trois ans, Transports Canada a chargé les SGTI de gérer son projet Internet (TCI), qui visait la mise en place d'un réseau de base interne au Ministère. Selon Borys Koba, directeur du projet TCI, «Transports Canada a fait confiance aux SGTI et cela a été profitable». Le succès de ce projet a ouvert la voie à la prochaine étape. En 1995, Transports Canada a transféré le trafic du réseau TCI, accordant 1 200 employés du Ministère, au Service gouvernemental de relais de trames des SGTI, qui est un réseau de base commun.

Le transfert s'est effectué sans incidence visible sur les utilisateurs — son incidence réelle a été sur les coûts. Selon M. Koba, «la qualité du service est demeurée la même. Mais le rapport coût-efficacité est meilleur. Notre investissement a été récupéré en un mois.» Selon les prévisions, le transfert permettra à Transports Canada d'économiser au moins 540 000 \$ par année. Pour montrer pourquoi il s'est tourné vers les SGTI pour une solution offrant un service complet, Borys Koba s'est expliqué : «(TCI) est un utilisateur averti et apprécie pouvoir obtenir tous ses services d'un même fournisseur, les SGTI. Il a établi des liens d'affaires très étroits avec les SGTI. Cet organisme ne se repose pas sur ses succès passés, mais cherche toujours à s'améliorer.»

«TCI est un utilisateur averti et apprécie pouvoir obtenir tous ses services d'un même fournisseur, les SGTI. Il a établi des liens d'affaires très étroits avec les SGTI. Cet organisme ne se repose pas sur ses succès passés, mais cherche toujours à s'améliorer.»

BORYS Koba, DIRECTEUR DU PROJET TCI,
TRANSPORTS CANADA

DEUX GOUVERNEMENTS — UN PARTENARIAT

Le mandat des SGTI n'est pas limité aux organismes et ministères fédéraux. L'administration territoriale du Yukon, à Whitehorse, a vu fonder ses factures téléphoniques pour les appels interurbains grâce à des dispositions prises par les SGTI.

«C'était un plaisir de traiter avec les SGTI, qui ont continuellement cherché à satisfaire à nos besoins. Pour eux, c'est une transaction commerciale et nous sommes servis comme des clients.»

PETER LAIGHT, DIRECTEUR DES SERVICES D'INFORMATION
GOUVERNEMENT DU YUKON

Cela fait partie de l'engagement des SGTI d'obtenir interurbains utilisés par le gouvernement fédéral. réductions à l'égard des services locaux et télécommunications locale pour obtenir des part à des négociations avec l'entreprise de l'équipe des SGTI de la région du Pacifique a pris

des liens entre les clients ayant des besoins communs est l'un des atouts des SGTI. Afin de réaliser des économies plus importantes sur les appels interurbains, le bureau du Pacifique a communiqué avec l'administration territoriale du Yukon pour voir s'il était possible d'ajouter son trafic téléphonique au trafic fédéral. L'occasion était trop belle et l'administration territoriale l'a saisie immédiatement pour ainsi profiter d'une réduction de 70 % des tarifs moyens d'appels interurbains.

«L'avantage est plus que la réduction du coût des appels au sud du 60^e parallèle, a dit Peter Laight, directeur des services d'information du ministère des services gouvernementaux du Yukon. Grâce à cet arrangement, nous avons éliminé de nombreux coûts de transaction étant donné que nous n'avons plus de factures téléphoniques individuelles. C'était un plaisir de traiter avec les SGTI, qui ont continuellement cherché à satisfaire à nos besoins. Pour eux, c'est une transaction commerciale et nous sommes servis comme des clients.»

UNE GRANDE INCIDENCE SUR LES PETITS ORGANISMES

La Cour canadienne de l'impôt (CCI) est un exemple typique de beaucoup de petits organismes gouvernementaux. La CCI désirait améliorer son réseau local d'Ottawa et raccorder trois bureaux régionaux. Toutefois, comme l'a souligné Bruce Shorkey, directeur des services des finances et de l'informatique de la CCI, «un des problèmes des petits organismes est qu'il y a peu de connaissances spécialisées. Les SGTI ont proposé un excellent prix et fourni l'expertise dont nous avions besoin.»

Un autre fournisseur a avancé ce qui semblait être un bon prix pour le matériel, mais le service et le soutien serait fournis en sus, à un coût non précisé. La CCI a choisi la solution clés en main des SGTI : tout était compris, le matériel était offert à bon prix et on faisait appel au matériel existant. La solution repose sur les Services de gestion du Réseau d'entreprise du gouvernement et le Service gouvernemental de relais de trames, des SGTI, et sur des routeurs achetés à cette fin.

La solution devrait permettre de réaliser des économies de 10 000 \$ la première année. En outre, grâce aux conseils et l'expérience des SGTI, la CCI a réalisé des économies supplémentaires de 6 000 \$ pour le raccordement de son ordinateur Vax au réseau local. Il s'agit là d'un exemple de l'engagement des SGTI envers ses clients. Comme l'a dit M. Shorkey, «quand il y avait un problème, l'équipe des SGTI était dans la salle des ordinateurs en cinq minutes. Personne ne m'a jamais donné un tel service.»

«Quand il y avait un problème, l'équipe des SGTI était dans la salle des ordinateurs en cinq minutes. Personne ne m'a jamais donné un tel service.»

BRUCE SHORKEY, DIRECTEUR DES FINANCES ET DE L'INFORMATIQUE
COUR CANADIENNE DE L'IMPÔT

SOUMIS AUX PRESSIONS exercées par l'examen des

programmes et par les compressions budgétaires, des ministères ont demandé aux SGTI d'introduire une facturation plus efficace et moins lourde. Les SGTI ont répondu à l'appel et créé une équipe enthousiaste qui a élaboré et mis en œuvre le projet de regroupement des services.

Suite à ce projet, 29 produits et services de télécommunications ont été regroupés dans trois catégories de services, ce qui a permis de réduire le volume de facturation de 75 % et de remplacer les documents papier par de l'information de gestion des télécommunications en ligne. Les ministères ont pu réaliser des économies supplémentaires au chapitre des frais administratifs grâce à

RÉAGIR À L'ÉVOLUTION DU MONDE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

À la fin de 1995, les milieux fédéraux ont demandé aux SGTI de les aider à formuler une réponse à la décision d'obtention de réglementation du CRC. Les SGTI ont alors dressé les grandes lignes d'un processus d'élaboration d'une nouvelle procédure d'approvisionnement. Depuis, les SGTI ont participé activement et présidé aux travaux de plusieurs comités interministériels composés notamment de représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), du Secteur d'approvisionnement de TPSGC et d'autres ministères. Ces comités ont étudié les méthodes d'approvisionnement et les spécifications techniques associées aux services de télécommunications déregulés.

Les SGTI ont fait montre de leur compétence technique, de leur connaissance de l'industrie et de leurs clients ainsi que de leur intégrité professionnelle dans leur réponse à cet événement critique dans le monde des télécommunications au Canada. Au sujet du rôle de président du groupe de travail sur le renouvellement des services de télécommunications joué par les SGTI, Bernie Gorman, secrétaire adjoint, secteur de la gestion des systèmes et des technologies de l'information du SCT, a souligné «l'importance capitale du professionnalisme et du leadership des SGTI au succès de ce projet mené dans des circonstances difficiles.»

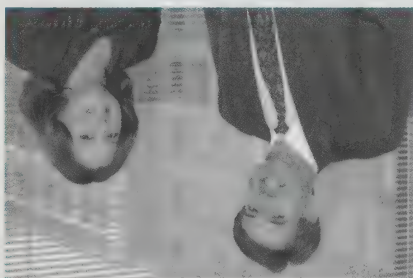
La participation des SGTI à ce type de travaux illustre leur sensibilisation au fait que la gestion du changement demande un dialogue objectif et des communications efficaces entre les clients internes, les fournisseurs externes et les intervenants de l'administration gouvernementale.

PARTIR DE ZÉRO

La création de nouveaux ministères pose de nouveaux défis en matière d'informatique. Les systèmes hérités des anciennes unités administratives doivent être coordonnés. De nouvelles structures plus complexes doivent être mises en place. À cet effet, J.-P. Lortie, directeur du service de l'architecture et des données à Citoyenneté et Immigration Canada, a fait la remarque suivante : « Quand CIC a été créé, nous avons une multitude de plates-formes et il était très difficile d'obtenir une même réponse à une question. » CIC a donc décidé de créer un « entrepôt » de données pour l'information ministérielle, y compris des statistiques, des publications et des données sur les ressources humaines.

M. Lortie a décrit la prochaine étape : « Nous avons lancé le projet et les SGTI ont offert de nous aider à l'administrer. Cette offre était intéressante étant donné que nous étions un nouveau ministère. Nous pensions pouvoir tirer profit de l'expérience des SGTI. » Avec raison d'ailleurs car les SGTI ont fourni à CIC une solution clés en main d'entreposage de données.

Les SGTI se sont chargés de l'installation, de la configuration des systèmes d'exploitation et de l'architecture de sauvegarde et de reprise. Les SGTI ont également mené des projets supplémentaires, par exemple la fourniture d'un laboratoire, le *Playpen* (ou terrain de jeux), pour permettre à CIC de tester des logiciels. Selon M. Lortie, les relations de travail étaient très bonnes et les SGTI ont fourni un excellent service. Il croit que ces travaux jetteront les bases d'un environnement futur où les données d'un client pourraient être suivies du moment où la personne présente sa demande d'immigration initiale jusqu'au jour où elle reçoit la citoyenneté canadienne.



J.-P. Lortie de CIC et Alex Carrillo des SGTI

et aux applications tournant sur réseau local. Conseils et Vérification Canada compte réaliser des économies annuelles de 234 000 \$ (ou 25 % du budget des locaux) grâce à ce projet.

Au cours de la dernière année, d'autres initiatives des SGTI ont aidé le gouvernement fédéral à faire d'importantes économies et ont contribué à la réalisation des objectifs de compression découlant de l'examen des programmes. Par exemple, cinq centres de données de TPSGC ont été regroupés pour en former deux qui traitent la charge de traitement de données de 18 ministères et organismes fédéraux. Les activités de 11 centres régionaux de production de chèques ont été fusionnées et sont maintenant assurées par six centres; un centre d'impression d'Ottawa-Hull dessert 15 nouveaux ministères clients.

Beaucoup de fonctionnaires fédéraux travaillent à l'extérieur ou doivent se déplacer régulièrement, par exemple les vérificateurs qui travaillent là où une vérification est menée. Dans ces cas, il n'est pas rentable pour les ministères de maintenir des bureaux permanents pour ces employés. En collaboration avec les Services des biens immobiliers de TPSGC et Conseils et Vérification Canada (CVC), les SGTI ont lancé un projet d'occupation partagée des locaux, pour les vérificateurs de CVC. Ainsi, CVC met des bureaux temporaires à la disposition des employés qui travaillent normalement à l'extérieur plutôt que de fournir des bureaux permanents qui seraient vides la plupart du temps. Les employés travaillant à l'extérieur jouissent d'un accès éloigné protégé aux bases de données

RÉALISER DES ÉCONOMIES

programme éducatif de l'Institut et l'inscription aux cours, qui sont donnés dans le cadre d'un partenariat avec les universités canadiennes.

Les SGTI offrent maintenant leurs services de gestion d'installations à tous les organismes fédéraux et de mini-ordinateurs et d'installations Unix à 67 000 utilisateurs.

LES SGTI CONTRIBUENT également au meilleur fonctionnement de l'administration fédérale grâce aux services de l'Institut des informaticiens du gouvernement, outil d'enrichissement des ressources humaines et centre d'apprentissage gouvernemental qui offre des programmes de cours reconnus par les universités aux spécialistes fédéraux de la gestion de l'information et technologie de l'information qui désirent parfaire leurs connaissances administratives et techniques. Les SGTI administrent le

LA GRC — AUCUN APPEL NE SE PERD

Les communications sont essentielles à la police moderne. Les agents de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) sont toutefois confrontés à un problème spécial étant donné qu'ils peuvent se trouver à des centaines de kilomètres d'un lien radio. C'est pourquoi la GRC s'est abandonnée dès le début aux Services mobiles par satellite de l'État (SMSE) des SGTI.

Steve Connolly est directeur de l'information à la GRC. Il souligne que «notre première priorité, c'est de communiquer entre nous. Et nous desservons de nombreuses régions où la technologie satellitaire est la réponse idéale à nos besoins. Notre personnel est déjà converti aux avantages de cette technologie.» La nouvelle technologie a fait ses preuves à bord de navires parcourant au large du Labrador et dans des motoneiges se déplaçant au-delà du cercle polaire. La prochaine étape verra le raccordement de ces terminaux du service mobile par satellite au réseau des services nationaux de police. Ainsi, les agents se trouvent sur la route transatlantique ou les équipes de recherche et de sauvetage actives dans les Territoires du Nord-Ouest auront le même accès aux bases de données centralisées que leurs collègues de Vancouver ou de Halifax.

Les SMSE occupent une place importante dans les plans de télécommunications de la GRC, et les SGTI également. M. Connolly a fait remarquer ce respect grâce aux innovations qu'ils apportent à un large éventail de projets de télécommunications visant à réduire les coûts et à améliorer les services qu'ils offrent à la GRC.



Steve Connolly de la GRC et Rhodeno MacDonald des SGTI

AMÉLIORER LA PRESTATION DES SERVICES

Les applications d'administration communes et partagées sont un secteur d'activités en croissance aux SGTI. Par exemple, le Système financier ministériel commun (SFMCM) a été mis en œuvre dans dix ministères et organismes fédéraux. Les SGTI ont également conclu une entente de partenariat avec le fournisseur pour permettre au secteur privé de commercialiser le SFMC

Après d'autres paliers de gouvernement et en faire profiter les autres administrations gouvernementales du Canada.

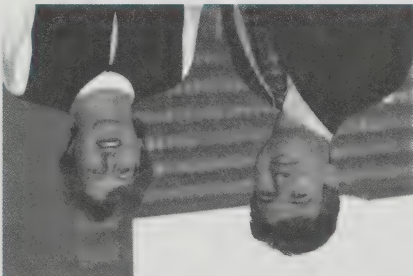
Les SGTI se préparent également à l'adoption intégrale du *PeopleSoft*, principal système commercial de gestion des ressources humaines. Ils fournissent déjà des services techniques d'appui direct aux projets de mise en œuvre des clients de trois ministères fédéraux et ils ont achevé une analyse détaillée des exigences d'une interface entre cette application *Windows* et le système de paye du gouvernement.

SOLUTIONS DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE À RESSOURCES NATURELLES CANADA

L'un des principaux facteurs de coûts de certaines transactions est la papeterasserie de comptabilité. Une procédure fondée sur l'utilisation de cartes de crédit et de l'échange de données informatisées (EDI) permettrait à Ressources naturelles Canada (RNCan) de réduire ces coûts d'environ 5 millions de dollars par année.

Selon Anne Grebenc, directrice adjointe des systèmes financiers et formation, «notre projet est fondé sur l'utilisation de cartes de crédit pour les achats de moindre envergure, et de l'EDI pour réduire la production de papier et régler les comptes par des moyens électroniques.» RNCan utilise le Service gouvernemental d'échange de données informatisées (SGEDI), qui est un service vérifié et protégé. Le SGEDI comporte également un service de messagerie à l'appui des transactions avec les autres ministères, les fournisseurs de services et les banques.

RNCan a quitté son ancien fournisseur de services EDI pour adopter les SGTI, qui lui offrent de plus grandes économies et un meilleur service. Mme Grebenc dit que «les SGTI nous offrent un excellent service. Ils nous ont convaincus qu'ils pouvaient offrir un meilleur service à meilleur coût et ils n'ont pas menti. Nous sommes très satisfaits de nos relations d'affaires avec les SGTI.»



Paul Allaire des SGTI et Anne Grebenc de RNCan

VITRINE DU SAVOIR-FAIRE CANADIEN EN TÉLÉCOMMUNICATIONS

Quand on reçoit le monde, il faut lui offrir les plus récents services de télécommunications. Il faut également compter sur une solide gestion de projets dans les coulisses pour assurer le bon fonctionnement de ces services. Quand les SGTI sont mis à contribution, les attentes ne sont pas déçues. Comme par exemple au sommet des chefs d'État du G-7, tenu à Halifax en juin 1995. La ville a alors accueilli 3 000 délégués et 2 500 journalistes, qui comprenaient tous sur les SGTI. Les représentants gouvernementaux de tous les pays participants, les médias internationaux et le personnel du bureau du sommet étaient les clients d'une vaste gamme de services, par exemple : réseau local pour fins de courtier électronique international, installations de matériel et de logiciels et soutien des applications, sans compter la fourniture d'environ 100 ordinateurs personnels.

Selon David MacInnis, coordonnateur des communications au Cabinet du Premier ministre, «le sommet du G-7 donne à un pays l'occasion de démontrer son savoir-faire. Le Canada jouit d'une grande renommée mondiale en matière de télécommunications. Les SGTI nous ont aidé à montrer au monde combien le Canada est à l'avant-garde et organisé.»

DAVID MACINNIS, COORDONNATEUR DES COMMUNICATIONS
CABINET DU PREMIER MINISTRE

Les Services techniques du bureau de l'Atlatique des SGTI ont investi des mois d'efforts pour obtenir ce résultat. Et dans les jours qui ont précédé le sommet, de même que pendant celui-ci, l'équipe travaillait vingt-quatre heures par jour. Ainsi, quand le quart de nuit a reçu un appel de l'état-major du Premier ministre Chrétien pour l'installation de deux ordinateurs et imprimantes supplémentaires, il était prêt. Ce sont ces efforts qui ont permis d'établir une nouvelle norme de soutien informatique pour les sommets.

DÉPÔT DU BUDGET — EN LIGNE

Le jour du dépôt du budget fédéral est la journée la plus importante de l'année au ministère des Finances. Mais les longues files d'attente pour un exemplaire du budget, qui marquaient ce jour, se font de plus en plus courtes grâce aux SGTI.

Trent Reid est le bibliothécaire en chef au ministère des Finances. Depuis deux ans, il collabore avec les SGTI pour offrir le budget en ligne. Pendant que le ministre prononce le discours du budget devant la Chambre des communes, un système de transmission de l'information mis documents du budget fédéral sur l'Internet aux abonnés partout dans le monde. Les analystes en placements, les économistes et les observateurs du Canada de Tokyo jusqu'à Toronto peuvent télécharger les documents et avoir accès à l'information mise à la disposition des gens à Ottawa.

TRENT REID, BIBLIOTHÉCAIRE EN CHEF
MINISTÈRE DES FINANCES

«C'était une nouvelle expérience pour nos deux organismes — une équipe qui se réunit pour apprendre et mettre au point quelque chose de nouveau.»

Selon Trent Reid, «il s'agit d'un partenariat dans lequel les SGTI fournissent le système de transmission et le ministère des Finances, les données brutes. Quand nous avons créé le système, cela semblait être excessivement compliqué. Cette année, nous n'avons eu aucun problème — on aurait pu faire le travail les yeux fermés. C'était une nouvelle expérience pour nos deux organismes — un excellent exemple d'une équipe qui se réunit pour apprendre et mettre au point quelque chose de nouveau. Et les clients sont très satisfaits.»

POUR AIDER les ministères à profiter au maximum

des capacités de communications interactives de l'Internet, l'unité des Services de transmission de l'information offre un portefeuille d'outils, de technologies et de compétences à l'appui de la publication sur l'Internet, y compris des services d'aide en matière de graphiques, de langage *HTML* (langage de balisage d'hyper textes) et de création de pages d'accueil.

Pour faciliter les communications électroniques au

sein de l'administration fédérale et entre le gouvernement et le reste du monde, l'unité des Services de commerce électronique a lancé les Services d'annuaires gouvernementaux électroniques (SAGE), disponibles sur le Publiservice et au site Canada. Les SAGE comprennent l'un des plus gros annuaires électroniques au monde et fournissent des renseignements à jour sur près de 170 000 fonctionnaires fédéraux.

L'une des grandes réussites des SGTI, le Service

gouvernemental de traitement des messages (SGTM), qui permet les liaisons entre des systèmes de courrier électronique hétérogènes, a pris plus de valeur quand on lui a intégré une passerelle Internet. Des fonctions simplifiées de traduction d'adresses et d'autres améliorations feront que le trafic de la passerelle Internet continuera d'augmenter. Jusqu'à présent, le volume de trafic Internet acheminé par le SGTM connaît une croissance mensuelle de 10,5 %, et ce depuis l'ouverture de la passerelle en septembre 1995.

Le Service gouvernemental d'échange de données informatisées (SGEDI) est un autre des nouveaux services de commerce électronique des SGTI. Le SGEDI, auquel on vient d'ajouter une passerelle de messagerie électronique et un service d'infrastructure de clés publiques partagées, assure des transactions protégées de commerce électronique intramministérielles et interministérielles et entre l'administration fédérale et le secteur privé.

FAITS SAILLANTS DES RÉALISATIONS DE 1995-1996

En 1995-1996, les SGTI ont accru leurs efforts pour améliorer le fonctionnement de l'administration fédérale, améliorer la prestation des services, réaliser des économies et aider leurs employés à donner le meilleur d'eux-mêmes. Au cours des douze derniers mois, les SGTI ont intégré à leurs activités plusieurs fonctions des Services ministériels de TPSGC et ont mis l'accent sur la prestation de solutions d'affaires intégrées à leurs clients. Les SGTI ont également créé six unités fonctionnelles stratégiques — des équipes multidisciplinaires et multifonctionnelles chargées de fournir des solutions de services communs à la clientèle. Voici le fruit des efforts des SGTI au cours du dernier exercice.

solutions ouvertes et à une réduction des chevauchements

et des doubles emplois coûteux.

L'élaboration et la mise en oeuvre du Réseau

d'entreprise du gouvernement (*GENet*) ont contribué

considérablement à la mise en place d'une infrastructure

fédérale commune. Le *GENet*, qui interconnecte

57 ministères et organismes gouvernementaux dans la

région d'Ottawa-Hull et qui est présent dans quatre autres

villes, offre un guichet unique d'accès aux applications

communes. Ainsi, le *GENet* transforme les réseaux

ministériels spécialisés en un réseau virtuel du

gouvernement du Canada.

ADMINISTRER LES SERVICES AUSSI BIEN QUE LA TECHNOLOGIE

Les SGTI possèdent les compétences pour entreprendre une vaste gamme de projets d'informatique. À une époque où les clients ont de moins en moins de ressources administratives à consacrer à la gestion des systèmes, ceux-ci sollicitent de plus en plus le soutien des SGTI, qui deviennent un partenaire idéal même pour un ministère comme la Défense nationale (DN), qui a une longue expérience de l'informatique. Quand la DN a décidé d'établir un réseau national, le Ministère a demandé l'aide

technique et contractuelle des SGTI, qui ont répondu à l'appel.

Le réseau étendu de la Défense nationale (*DWAN*) relie les réseaux

métropolitains de toutes les bases des Forces armées canadiennes et

permet l'exploitation de nombreuses autres applications. Les SGTI ont

administré des éléments clés du processus de soumission, y compris la

réduction des demandes d'offre à commande et l'évaluation des

propositions. Les SGTI gèrent le traitement des commandes, la facturation

et l'administration du *DWAN*, qui sera bientôt entièrement opérationnel.

Le major André Brassard, de la Défense nationale, a eu le commentaire suivant : « Nous avions tendance à faire affaire directement avec les entreprises de télécommunications, mais nous voulions voir ce que les SGTI pouvaient nous offrir. Ils ont apporté une valeur ajoutée à notre collaboration pour mener ce projet à bien. » Le major Brassard est impatient de « profiter de nouveau du soutien des SGTI » pour le *DWAN*.

MAJOR ANDRÉ BRASSARD
DÉFENSE NATIONALE

« Nous avions tendance à faire affaire directement avec les entreprises de télécommunications, mais nous voulions voir ce que les SGTI pouvaient nous offrir. Ils ont apporté une valeur ajoutée à notre collaboration pour mener ce projet à bien. »

EN TANT qu'exploitant du site *Internet* principal du gouvernement du Canada, les SGTI administrent l'*Intranet* du gouvernement fédéral, le site *PublIService* (<http://publIService.gc.ca>) et le site Canada (<http://canada.gc.ca>), qui est la fenêtre *Internet* mondiale sur le gouvernement du Canada, ses programmes et ses services.

Le *PublIService* établit des liens entre les pages d'accueil des ministères et organismes fédéraux et du Parlement. Il offre également une base de données à jour contenant des discours, résumés de presse, communiqués et rapports, et sert à la diffusion de services communs tels que les services d'annuaire électroniques.

RÉSUMÉ

O n a été témoin l'an dernier de changements significatifs dans l'administration fédérale, le cadre

de réglementation et les industries des télécommunications et de l'information. En conséquence, compte tenu des restrictions continues des ressources fédérales et de la concurrence croissante sur le marché, les SGTI ont adopté quatre stratégies clés pour relever les défis de la gestion de l'information et technologie de l'information en cette fin de siècle.

Fruits d'un examen approfondi de chaque produit et

service en fonction de sa pertinence, de son apport

et de son coût, ces stratégies amèneront les SGTI à

adopter un rôle de gestionnaire de services, à

mettre l'accent sur la création d'une infrastructure

électronique commune, à s'attacher à la gestion de

l'information et à explorer et à évaluer de nouvelles

structures en matière de prestation des services.

Les nouvelles stratégies permettront aux SGTI de répondre

efficacement à la demande gouvernementale, de réaliser des

économies d'échelle, de tirer profit de l'accroissement de la

concurrence sur le marché et de découvrir et d'exploiter des

services qui répondent aux besoins de nouveaux créneaux du

marché. Les SGTI mettront également leurs services à la

disposition de nouveaux organismes de prestation de son

ministère d'attache, Travaux publics et Services

gouvernementaux Canada (TPSGC), et du reste de

l'administration fédérale.

En raison de la décision du Conseil de la radiodiffusion et

des télécommunications canadiennes (CRTC) de s'abstenir de

réglementer la plupart des entreprises de télécommunications

fournissant des services interurbains, le gouvernement fédéral

doit établir de nouvelles procédures d'approvisionnement pour

être en mesure de réagir rapidement et efficacement à

l'évolution du marché. Les SGTI ont dirigé une équipe

pongovernementale chargée de définir ces nouvelles

procédures, qui seront mises en œuvre avant la fin du présent

exercice.

En réponse à la croissance de l'*Internet*, les SGTI ont créé

et maintiennent le PubliService, l'*Intranet* du gouvernement du

Canada et le site Canada, fenêtre *Internet* sur le gouvernement

fédéral, ses programmes et services. Les SGTI utilisent

également l'*Internet* pour diffuser des applications telles que le

Web500 et le *Direct500*, qui sont les principaux annuaires

électroniques fédéraux. La passerelle *Internet* donne également

un accès mondial aux utilisateurs fédéraux de courrier électronique.

Les SGTI sont particulièrement passionnés par les

possibilités des services de gestion de l'information. Ils

mettront d'ailleurs sur pied un nouveau groupe fonctionnel

chargé des projets de gestion de l'information, qui sont de plus

en plus importants dans l'administration fédérale. Ce nouveau

groupe sera le complément des unités fonctionnelles

stratégiques déjà en place, qui font la promotion de

l'intégration des technologies dans la portefeuille de services

des SGTI.

Les SGTI demeurent le gestionnaire et l'autorité en

matière de technologie de l'information à TPSGC et fournissent

l'infrastructure des services communs et partagés du Ministère.

Se fondant sur l'expérience et l'influence acquises au long du

soutien des programmes de TPSGC, les SGTI offrent des services

d'infrastructure à l'ensemble de l'administration fédérale.

A cet égard, les SGTI sont actuellement en discussion

avec le Secrétaire du Conseil du Trésor relativement à des

questions importantes touchant les activités associées au fonds

renouvelable. Bien qu'il soit généralement admis que les

opérations liées au fonds renouvelable sont mieux adaptées aux

services communs facilitatifs, un crédit pourrait être nécessaire

pour accélérer la mise place d'une infrastructure électronique

commune qui assurerait l'interconnexion des ministères entre

eux ainsi qu'avec leurs partenaires externes et la population.

Les économies d'échelle réalisées par les SGTI réduisent

les coûts de l'administration fédérale et leurs solutions

communes font diminuer les chevouchements de services et

contribuent à la plus grande efficacité de la fonction publique.

Les SGTI évaluent leurs activités en fonction de critères

rigoureux. Ils cherchent toujours à contribuer à l'administration

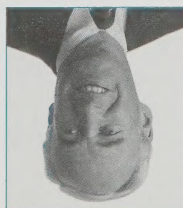
fédérale, à améliorer les services, à réaliser des économies

opérationnelles et des gains de rendement et à gérer les

ressources humaines efficacement. Le respect de ces principes

du plan d'entreprise ministériel garantit le maintien de la

viabilité et de la pertinence des SGTI.



MESSAGE DE PHIL MCLELLAN

L'administration fédérale.

Les SGTI ont également mené un examen interne exhaustif pour classer tous les services et fonctions qu'ils offrent dans trois groupes : services de base, services communs et services généraux. Ils continuent d'offrir les services de base et communs, mais les services généraux sont offerts par divers autres fournisseurs. En période de restriction des ressources, les SGTI doivent axer leurs efforts sur les services auxquels ils donnent une valeur ajoutée manifeste, autrement d'autres fournisseurs doivent être trouvés. Il faut surtout souligner que les SGTI ont décidé d'adopter le rôle de gestionnaire de services plutôt que celui de fournisseur de services.

Les SGTI changent d'orientation, mais ils continuent de mettre l'accent sur la planification et la mise en œuvre d'infrastructures et de services communs à l'appui des politiques gouvernementales et ils maintiennent leur engagement de gérer la performance et la prestation des services au moyen de partenariats avec le secteur privé. Le changement, essentiel à la survie et à la

pertinence de l'organisme, est porté à la fois d'incertitude et de possibilités à exploiter. C'est pourquoi les SGTI ont mis en place un projet de gestion de carrière pour aider les employés à s'adapter au nouvel environnement et à s'y épanouir. Les employés des SGTI sont responsables des succès passés de l'organisme; leur engagement envers les SGTI est garant de son avenir.

Le sous-ministre adjoint,
Services gouvernementaux de télécommunications et
d'informatique

Philip M. McLellan

Les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) ont le plaisir de publier la *Mise à jour stratégique* de leur *Plan d'entreprise 1995-1999*. La *Mise à jour* souligne les réalisations des SGTI au cours du dernier exercice, définit les priorités pour le nouvel exercice et présente la vision évolutive des SGTI en ce qui a trait à la prestation de services fédéraux accessibles, abordables et adaptés au moyen de la gestion de l'information et technologie de l'information (GI-TI).

Centre clé d'expertise en GI-TI au sein de l'administration fédérale, les SGTI offrent des solutions et des conseils techniques qui permettent aux ministères et organismes fédéraux de mieux servir la population canadienne. Grâce à leur expérience technologique, à leur personnel hautement qualifié et à leur position unique au sein de l'administration fédérale, les SGTI peuvent procurer des avantages incomparables à leurs clients.

Les SGTI sont de fervents partisans des initiatives gouvernementales visant à faire profiter l'administration fédérale des avantages de la technologie pour économiser les ressources publiques et promouvoir la création d'emploi, la croissance économique et les nouveaux investissements au Canada. Les SGTI fournissent également au gouvernement une rampe d'accès à l'infotele.

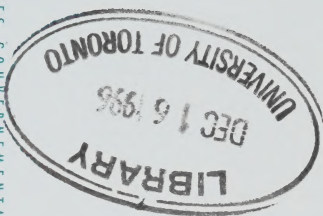
L'an dernier, conformément au *Plan d'entreprise*, les SGTI ont lancé des services de gestion de réseaux, de gestion d'installations, de commerce électronique et d'entreposage de données ainsi que des services *Internet*. Ils ont également poursuivi la mise en œuvre des projets de gestion des postes de travail et de regroupement des centres de données. Ces réussites, obtenues grâce à la collaboration avec les clients et le secteur privé, sont de bon augure pour la capacité des SGTI de demeurer à l'avant-garde de l'amélioration du fonctionnement de



Notre : Dans le présent texte, toute désignation au masculin s'entend également du féminin.
Publié par les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) 1996
N° du catalogue Co36-2-97 ISBN 0-662-6237-0
Pour obtenir des exemplaires supplémentaires du présent document, veuillez communiquer avec les SGTI par
téléphone au (819) 956-4444 ou par télécopieur au (819) 956-4627.
Conception graphique : Bark Productions Inc.
Imprimé au Canada

TABLE DES MATIÈRES

Message de Phil McLellan	4
Résumé	5
Faits saillants des réalisations de 1995-1996	6
Les temps changent	14
La route à suivre	16
Sur la voie du troisième millénaire	19
Observations d'ordre financier	26



MANDAT DES SGTI

Les SGTI ont pour mandat de fournir des services communs de gestion de l'information et technologie de l'information pour faciliter l'accès universel à l'information à l'ensemble de l'administration fédérale et à leurs clients, ainsi que de fournir des services ministériels de GI-TI à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

SAVEZ-VOUS QUE :

- ◆ Les SGTI fournissent des services de gestion de gros ordinateurs, de mini-ordinateurs et d'installations *Unix* à 17 ministères et 61 000 utilisateurs.
- ◆ Les SGTI exploitent le site *Internet* principal du gouvernement du Canada (site Canada), qui a accueilli plus de 3 millions de visiteurs depuis sa création en 1995-1996.
- ◆ Les SGTI gèrent pour le compte de TPSGC plus de 300 applications logicielles de gestion d'une valeur de 300 millions de dollars; en 1995-1996, les SGTI ont passé des marchés avec 93 entreprises du secteur privé, qui les ont aidés à gérer ces applications.
- ◆ Les SGTI achètent tous les mois 3,5 millions de dollars de services de largeur de bande et sont l'un des principaux clients de ces services au Canada. Grâce à la coordination des besoins fédéraux par les SGTI, les contribuables épargnent de 4 à 6 millions de dollars par année.
- ◆ Les SGTI administrent les systèmes utilisés pour produire les chèques de paye et les versements de salaire d'environ 250 000 fonctionnaires fédéraux.
- ◆ Les SGTI administrent plus de 240 000 branchements pour leurs services locaux partagés de télécommunications.
- ◆ Le service de messagerie électronique des SGTI permet à 200 000 fonctionnaires fédéraux d'échanger du courrier électronique avec des employés d'autres ministères, des fonctionnaires provinciaux et la population.
- ◆ Les SGTI administrent le système normalisé des paiements, qui génère plus de 200 millions de paiements par année au Canada, y compris les remboursements d'impôt sur le revenu ainsi que les prestations de la Sécurité de la Vieillesse, du Régime de pension du Canada et celles pour enfants.



Canada

Public Works and
Government Services
Canada
Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada



SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET D'INFORMATIQUE
MISE À JOUR STRATÉGIQUE DE 1996-1997 DU PLAN D'ENTREPRISE 1995-1999

Gouvernement
Publication